



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una
institución educativa de Vegueta, Huaura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR:

Bazalar Rueda, Vladimir Alfred (orcid.org/0000-0001-9457-0597)

ASESOR:

Dr. Burgos Bardales, Roger (orcid.org/0000-0003-2149-0742)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mis padres Ricardo Bazalar y Marlene Rueda, por sus consejos y su apoyo incondicional, todo lo que hoy soy es gracias a ellos, a mi hermana Karla por su apoyo que me brinda día a día.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto.

Gracias a mi asesor, el Dr. Roger Burgos Bardales, por sus enseñanzas y paciencia en el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	75

Índice de tablas

Tabla 1: Recurso humano	89
Tabla 2: Recursos materiales	89
Tabla 3: Presupuesto	90
Tabla 4: Financiamiento	91
Tabla 5: Cronograma de ejecución	91

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022” Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variable Gestión de talento humano y la variable calidad de servicio en un I.E en Huaura, por ello la metodología utilizada, fue de enfoque cuantitativa y fue un diseño no experimental con corte transversal , así mismo empleo un cuestionario el cual fue dirigido , la población estuvo conformada por 45 docente de la I.E. de Vegueta. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 43.30% de los participantes indicaron que la calidad educativa se esperaba regular debido a la falta de implementación adecuada de recursos tecnológicos educativos, la necesidad de mejorar los objetivos del plan curricular y la falta de colaboración para alcanzar las metas institucionales. Se demostró una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio educativo en la modalidad presencial, se determinó que existe una relación directa alta confirme con coeficiente de correlación de 0.854 con sig., < a 0,005% comprobando la hipótesis planteada con un nivel de la dimensión interacción humana es del 85,4%.En conclusión, contar con una gestión efectiva del capital humano es fundamental para brindar un servicio educativo integral que cumpla con los estándares establecidos por el sector.

Palabras clave: Gestión del talento humano, docentes, calidad educativa, calidad servicio

ABSTRACT

The present research work entitled "Management of human talent and quality of service in an educational institution of Vegueta, Huaura 2022" It had as objective to determine the relationship that exists between the variable Human talent management and the variable quality of service in an I.E in Huaura, for this reason the methodology used is of a quantitative approach and it is a non-experimental design with a cross section, likewise I use a questionnaire which was directed, the population was made up of 45 teachers from the I.E. de Vegueta. Likewise, a high level of frequentation was obtained between the variables, it was possible to corroborate that the proposed hypothesis, since, Spearman's Rho coefficient was obtained equal to 0.851 and significance less than 5%, in addition, it is evident that there is a low level in human talent in 36.7% of the teachers, they also indicated that there is a low level in the quality-of-service variable with 37.7%. According to the results obtained, 43.30% of the participants indicated that the educational quality was expected to be regular due to the lack of adequate implementation of educational technological resources, the need to improve the objectives of the curricular plan and the lack of collaboration to achieve institutional goals. A significant relationship was demonstrated between the management of human talent and the quality of the educational service in the face-to-face modality, with a Spearman coincidence coefficient of 0.912 and a probability of less than 5%. In conclusion, having an effective management of human capital is essential to provide a comprehensive educational service that meets the standards established by the sector.

Keywords: Human talent management, teachers, educational quality, service quality

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de esta investigación ha sido desde que los temas de calidad global cobraron importancia en el nuevo escenario percibido de la globalización, el papel estratégico de los recursos humanos en la generación de valor añadido de las entidades es reconocido como uno de los activos fundamentales para la alcanzar propósitos de los objetivos a medio y largo plazo. Las organizaciones son tan importantes que merecen ser valoradas y apreciadas como talentos humanos. La gestión del talento humano fue fundamental en todas las organizaciones porque contribuye al desarrollo, mantenimiento y ventaja competitiva de la organización, porque en el sistema educativo se reconocen competencias, habilidades, competencias y actitudes esenciales entre los empleados y pueden brindar a las organizaciones oportunidades de aprendizaje y enseñanza así tener una mejor calidad para los estudiantes. Los países desarrollados han establecido objetivos de monitoreo en las escuelas utilizando estrategias como Hong Kong, donde la educación está descentralizada en los Países Bajos y los EE. UU. (Elacqua et al., 2018).

A nivel global se han desarrollado importantes esfuerzos sistemáticos de recolección de información homogénea sobre las prácticas de recursos humanos de las empresas ubicadas en distintos países, sobre todo europeos. En algunos casos, la información general ha surgido de iniciativas particulares, siendo de acceso restringido, que ha dado lugar a numerosas publicaciones sobre el tema, en las últimas dos décadas ha surgido un importante problema que ha avalado la importancia de la gestión de recursos humanos para la buena marcha de las organizaciones. Por un lado, fundamentalmente desde los trabajos educativos, se ha certificado empíricamente, para la mayoría de los contextos, que la adopción de prácticas adecuadas de gestión de las personas está asociada a unos mejores resultados empresariales en términos de productividad y rentabilidad (Bayo et al., 2018).

A nivel internacional, en Chile, el talento humano tiene un significado único, porque se limita como recurso primario, ya que fue el único que expresa deseos, toma decisiones y utiliza otros recursos de su entorno. Esto significa que es muy importante gestionarlo adecuadamente. Para que los dispositivos funcionan a la perfección, considere que las personas son posibilidades, no objetos que están

disponibles, sino que deben ser vistas como seres sintientes y pensantes, lo que significa brindarles mejores condiciones de vida con una fuente de ingresos, recompensas y beneficios bien remunerados. reconocimiento por el trabajo realizado (Neffa et al., 2019).

A nivel nacional la gestión del talento también fue de suma importancia, ya que requiere una adecuada gestión del conocimiento con profesionales y técnicos bien capacitados, que solo se puede brindar desarrollando a los problemas que tengan las instituciones nacionales, unidades de talento con excelencia y personas. integridad especialmente si aseguran la continuidad laboral durante una crisis. La calidad del servicio en una organización se ha convertido en uno de los aspectos más importantes que determino el éxito de casi todo tipo de organización. Cuando se trata del sector de la educación, existen razones más importantes que las empresas de servicios, como las instituciones educativas (Chiavenato, 2019).

A nivel nacional, la gestión del talento también fue de suma importancia ya que requiere una adecuada gestión del conocimiento con profesionales y técnicos bien capacitados, que solo se puede brindar desarrollando unidades de talento con excelencia y personas. integridad especialmente si aseguran la continuidad laboral durante una crisis (Gonzales y Molina, 2019). Diversos estudios coinciden en que la estructura organizacional de las instituciones educativas presenta diferentes problemas y dificultades que se presentan en diferentes situaciones, entre ellos, la investigación sobre la gestión del talento humano y el análisis de la cultura organizacional en la Escuela Metropolitana José Miller Salazar (Andachi, 2017).

Actualmente la I.E. Vegueta, requiere realización y consideración al manejo de la gestión del recurso humano y la calidad del servicio deben ser consideradas y entendidas como dos áreas muy importantes, porque siempre están interconectadas y deben mantenerse, su dinámica es responsabilidad de la dirección, porque la situación está subordinada a lo que se entrega al usuario y nivel de servicio. De esta forma, quienes gestionan los objetivos de la Institución deben tener un buen conocimiento de las características de los empleados, sus habilidades, limitaciones y necesidades, crear los lugares de trabajo más agradables posibles, establecer mejores canales de comunicación y crear buenas políticas de gestión de personal para que los usuarios brinden servicios de alta calidad que protegen la imagen de la entidad.

De esta forma, se establece como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio de los docentes de una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022?. Como problemas específicos tenemos: ¿Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la interacción humana en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022?. ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y la seguridad en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022?. ¿Cuál es la relación entre Gestión del talento humano y la fiabilidad en la institución educativa, de Vegueta, Huaura 2022?. ¿Cuál es la relación entre gestión del talento humano y la eficacia en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022?.

La investigación se justifica desde un punto práctico, este estudio tiene sentido en tanto contribuye al conocimiento, el cual se sustenta como valor agregado en los conceptos y teorías de autores reconocidos, quienes serán debidamente citados; por lo tanto, servirá como antecedente para futuras investigaciones. Sobre la justificación social podemos definir cómo los aportes del trabajo de investigación de tesis ofrecen a la solución de las demandas de la sociedad, presente y futura, para ser fuente de una mejor calidad de vida para los estudiantes de la zona de estudio. Desde factores prácticos, es necesario contribuir a la solución de problemas relacionados con la gestión del talento y la calidad del servicio, y considerando el aspecto metodológico, este estudio creará herramientas de recolección de datos que serán probadas y altamente confiables, válidas para el género en futuros estudios (Álvarez y Rivera, 2019).

Esta investigación tiene como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022, para conocer el nivel de significancia entre ambas variables, asimismo, para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos Por lo antes expuesto se plantea el siguiente problema específico; Objetivo 1: determinar la relación entre gestión del talento humano y la Interacción humana en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. Objetivo 2: determinar la relación entre gestión del talento humano y la seguridad en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. Objetivo 3 determinar la relación entre gestión del talento humano y la fiabilidad en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura

2022. Objetivo 4 determinar la relación entre gestión del talento humano y la eficacia en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

De igual forma se formuló la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la calidad del servicio en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. H0; Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la interacción humana en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la seguridad en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la fiabilidad en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la eficacia en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Mostacero y Padilla (2018) en lo nacional se menciona en su trabajo de investigación gestión de talento y calidad de servicio en colegios particulares, el objetivo de la investigación es analizar las percepciones respecto a la calidad educativa en los colegios de Trujillo, dicha investigación corresponde a un diseño no experimental de tipo básica ya que se ejecutó el focus group de se realizaron 96 cuestionarios que fueron dirigidos a docentes. Llegando a la conclusión que 100% de la muestra obtenida notaron que la calidad educativa es evaluada a las características los docentes, las prácticas en el aula y las pruebas que se realizan a los estudiantes antes de las evaluaciones, es por eso que es importante tener una gestión adecuada planta de docente para lograr en los alumnos mejores desempeños académicos y una buena formación de valores.

Gonzales (2017) a nivel nacional se propuso en su investigación un tipo de desarrollo de recursos humanos para la mejorar el conocimiento. Se utilizó un diseño descriptivo y se utilizó el cuestionario de prácticas de personas con una confianza de 0.961 y el diagnóstico exploratorio del cuestionario de gestión del conocimiento con una confianza de 0.961 validados por juicio de expertos como herramientas de recolección de información. El grupo de estudio estuvo formado por 48 profesores de primaria. Entre los resultados más importantes destaca la creatividad, que muestra un nivel cercano al 52%. Concluyó que el nivel actual de procedimiento de recursos humanos en el personal de la gestión del conocimiento es medio y vale la pena buscar y promover su fortalecimiento incidiendo en los intereses de la unidad.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2020), a informado e indicó que casi 8 millones de peruanos trabajan de forma informal en la zona urbana, lo que indica que un 68,2% de las personas están en actividad económica. Se tiene como consecuencias que genera la informalidad es la falta a los servicios y derechos de los colaboradores, tal es que, un 87, 3% de los colaboradores, no tienen la estabilidad laboral y social.

Anteriores investigaciones que se han tomado, tienen relación con el tema, así como en lo internacional, Ramírez et al. (2019). Plantearon una investigación que buscaba obtener un análisis de la administración del talento humano desde un plan estratégico en las instituciones de Venezuela, Chile y Colombia, teniendo una

dinámica cuantitativa. Planteando unas preguntas, el que se aplicó a 55 colaboradores. Los datos dieron diferencias altamente resaltantes, en cuyo espacio obtuvieron el resultado de que, en este sector se da prioridad la estrategia de organizaciones, dando resalto a lo social del trabajo, determinando el funcionamiento del talento humanos y identificar la población en la cultura de la institución.

En esta investigación se obtiene que las respuestas son referentes a la entidad para colaborar a los compradores y para dar el un mejor servicio de la forma más veloz posible, adaptando asimismo, el cumplimiento óptimo de la responsabilidad, así como darle al cliente un alcance mejor con la organización (Buenaño, 2019) dándole seguridad que mejore el ánimo del usuario apreciando cuando encuentra sus dificultades en manos de una institución y tiene la seguridad en que se solucionaran de la mejor opción posible.

González (2018) a nivel internacional en su investigación gestión del talento y desempeño laboral, realizado en la Universidad de Educación Universidad Autónoma de Guadalajara - México, que tiene como objetivo establecer relaciones existe entre la gestión del talento y el desempeño laboral; es tomado en cuenta el Método: Tipos de investigación fundamental; Diseños a juego; Técnicas votar; herramienta de cuestionario; mostrar 90 profesores; inspección fue desarrollado dentro de la teoría de la expectativa del autor Groom En 2019, muestra que una persona tiende a operar en diferentes espacios De la esperanza, porque una persona se basa en la esperanza o probabilidad de alcanzar la meta; concluyó que: 82% El profesor se involucra en el proceso para que tengas una visión de desempeño general del trabajo.

Alvarado (2019) a nivel internacional, en su investigación, gestión del talento y competencias docentes, se realizó en la Facultad de Educación de Guayaquil Ecuador, que pretende definir la relación que existe entre las administraciones del talento y capacidad docente; el enfoque tiene en cuenta: Tipos de investigación fundamental; diseño relacionado; métodos de investigación; instrumentos musicales cuestionario; se mostraron ciento diez obreros; investigación desarrollada Dentro de la teoría de las tres necesidades, el progreso debe mantenerse en todos los países industrializados diversos factores culturales; concluyó que: 85% La participación activa de los trabajadores es muy importante

en estos momentos, lo que Solo se puede aprender superando todos los paradigmas participativos.

Gonzales (2021) a nivel internacional, en su investigación gestión del talento y calidad de la educación, el estudio se realizó en el centro de psicología de México, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre ambas variables ambas variables personal y calidad de educación; Metodología considerada: tipo de encuesta básico; tipo de correlacional, de encuesta; herramienta de cuestionario; una muestra aleatoria 200 organizaciones; se realizó un estudio como parte las personas están motivadas para aprender necesidades específicas, incluida la diversificación y Un complejo que determina un cierto orden jerárquico, Conclusión: se debe permitir el 90% de la gestión de RRHH hace mucho tiempo, el conocimiento estaba disponible para la mayoría de las personas. Solo pueden entrar personas con buenas condiciones económicas, eso ha cambiado los avances en tecnología y nos permiten en el medio de la globalización en un mundo de competencia constante.

A nivel internacional López (2017) realizó un estudio para evaluar la gestión del talento en los centros de salud cubanos con una muestra representativa de 32 empleados según los criterios de una encuesta validada por expertos, de los cuales 68 recibieron reactivos para evaluar el desarrollo, la motivación para realizar las tareas, una sesión de capacitación exitosa, predictores de la cultura organizacional y tipo de formación ejecutiva. Considere los puntos de valor favorables asociados con la gestión del talento, ya que su implementación ha generado ganancias extraordinarias. Concluyeron que la evaluación del talento en las organizaciones es beneficiosa, aunque inevitablemente va acompañada de un juicio de mejora.

A nivel internacional Gutiérrez y Murillo (2021) en su estudio titulado, gestión del talento cultura humana y organizacional, que tuvo lugar en la escuela de graduados en psicología - Columbia, donde el propósito fue identificar la relación que existe en la administración talento y educación organizacional; enfoques considerados: Tipo investigación básica, diseño relacionado, métodos de investigación, instrumentos musicales cuestionario; presentación de ochenta profesores; el estudio fue realizado en marco teórico del autor de para el establecimiento de metas, Considera la fuente como la meta o el propósito de lograr la meta. Incentivos significativos en el trabajo diario; sacar las siguientes

conclusiones: El 95% de los docentes tiene acceso a formación académica avanzada Estudiantes que forman parte del talento responsable de la misión educación estudiantil en el campus o cualquier tipo de negocio u organizar.

Montoya y Boyero (2017) en su investigación, identifican ciertos aspectos trascendentales que destacan el valor agregado que representa el talento humano en las empresas argentinas, y los empleados como factores determinantes en la planificación, la participación y el éxito organizacional, la característica y el trabajo cooperativo. Concluyeron en el sentido de que el futuro de la institución descansa en la intervención de los recursos humanos adecuados y dedicados.

Laguna (2019) formuló recomendaciones para una mejora consideración, de la salud educacional, estos servicios son críticos para la atención primaria de los usuarios y están subordinados a varios marcos de gestión y procesos de atención, y concluyó: Se deben brindar servicios efectivos, eficientes y oportunos a las personas para facilitar no solo supervivencia sino también recuperación. Área de adquisición de rendimiento caracterizada por la velocidad y la precisión.

Álvarez y Rivera (2019) realizaron una investigación relacionada con la calidad del servicio y la conexión con su regocijo de los clientes, la cual concluyeron que los mecanismos actuales suelen implementarse para satisfacer a los usuarios. Una de las actividades que siempre ha estado en marcha y que permitirá que las empresas se desempeñen mejor con el tiempo es atraer la mayor cantidad de clientes posible, no solo para atraer clientes, sino básicamente para cumplir con las expectativas de los clientes.

La teoría general de la gestión de Chiavenato (2007), en este orden de ideas, enfatiza la constante demanda de innovación y renovación, la búsqueda de la flexibilidad y la rapidez para generar transformación y posibilitar ideas genuinas. La teoría general de la gestión es, ante todo, la regulación de la conducta profesional de quienes intervienen en la gestión, independientemente de su nivel jerárquico o actividad profesional, dirigir de manera eficiente y eficaz el trabajo individual y colectivo para el logro de metas.

Anteriores investigaciones que se han tomado, tienen relación con el tema, así como en lo internacional, Ramírez (2019). Plantearon una investigación que buscaba obtener un análisis de la administración del talento humano desde un plan estratégico en las instituciones de Venezuela, Chile y Colombia, teniendo una

dinámica cuantitativa. Planteando unas preguntas, el que se aplicó a 55 colaboradores. Los datos dieron diferencias altamente resaltantes, en cuyo espacio obtuvieron el resultado de que, en este sector se da prioridad la estrategia de organizaciones, dando resalto a lo social del trabajo, determinando el funcionamiento del talento humanos e identificar la población en la cultura de la institución.

El éxito de un líder depende mucho de su desarrollo y de la actitud que prefiera ante las personas en diversas situaciones, pues es importante que su influencia muestre las cualidades relacionadas con sus valores, tendencias y temperamento, filosofía de vida y trabajo, práctica directiva, gestión del conocimiento y tolerancia (Torres, 2014).

Fischman (2006) citado por Ortiz (2018) asume que la teoría del liderazgo transformacional establece que una entidad no necesita tener supervisores que lleven a cabo órdenes sin la debida orientación o capacitación del personal; puede ser necesario crear un ambiente de trabajo favorable con buena comunicación, donde todos sean reconocidos como importantes puntos de logros para metas y se desarrolle y mantenga un trabajo sinérgico.

En este contexto, los líderes transformacionales, según Fischman (2006), entienden que las jerarquías coercitivas son inútiles porque pasan por alto acusaciones que no hacen a una persona sino que crean un cargo; Por lo tanto, el liderazgo se obtiene estando más cerca de los empleados, ganándose su confianza y construyendo un equipo que los involucre de manera efectiva y eficiente, lo cual (Condor, 2018), esto se debe principalmente a la relación entre la dirección y en especial las actitudes de los empleados y la institución (Díaz , 2019).

Al respecto, hay que explicar que la gestión de la unidad debe basarse en que el servidor sea resultado del progreso de la unidad, que no es forzado ni forzada, sino motivada por el ejemplo a cuidar de ellos y del progreso del conjunto porque de acuerdo con (Lee, 2013), a través de esto, el gerente recibe resultados positivos en cuanto a actitud, lealtad, compromiso, creatividad e innovación, entre otros (Mohamed, 2016).

La teoría de la expectativa de Vroom (1979) citada por Coromoto y Villón (2017) establece que, en cada subsistema, una persona tiene hasta tres elementos que requieren motivación para lograr metas personales, los cuales incluyen

agencia, evaluación subjetiva entre productividad y logro. se propone, lo que significa subjetividad y variabilidad de las fuerzas motivacionales en el interés percibido.

La teoría de las expectativas se desarrolló para predecir los niveles de motivación de las personas, especialmente en la vida laboral; parte de la determinación de que una persona adoptará una actividad si piensa que sus esfuerzos lo llevarán a una actividad ideal que debe traer resultados positivos (Marulanda et al., 2013), la satisfacción del usuario es el nivel de reconocimiento de la demanda establecida (Konopaske et al., 2018), por lo que la norma ISO 9001:2015 define que la entidad debe desarrollar un seguimiento del reconocimiento de usuarios en el nivel en que desarrolla el cumplimiento de sus falencias y expectativas (International Organisation for Standardization, 2015), es necesario reconocer el aporte de los empleados, la responsabilidad y la promoción. Cuesta (2020) para que puedan brindar un buen servicio y con ello lograr la satisfacción del usuario, lo que significa promover la satisfacción del cliente.

Sobre la teoría de la calidad del servicio, Parasuraman et al., (1998). argumentan que la calidad evaluada es siempre subjetiva. Según estos expertos, la calidad del servicio está limitada por la diferencia que aparece entre las ocasiones en que se utiliza el servicio y la percepción de lo que se ofrece, por lo que cuanto mayor sea el contraste entre las valoraciones del uso del servicio a lo esperado, se obtiene mejor calidad.

Parasuraman et al., (2001) asumieron hasta diez características específicas de la calidad del servicio, que con el tiempo se redujeron a cinco, entre las que destacan confiabilidad, seguridad o garantía, concreción, empatía y capacidad de respuesta o sensibilidad (Vizcardo, 2017). Dimensiones que las organizaciones deben demostrar en el escenario, la entidad debe averiguar qué gestionar, para lo cual es necesario definir estándares de servicio adecuados, para brindar un servicio de calidad expectativas ocultas que coincidan con sus propias promesas (Martínez, 2012). En esta línea, este procedimiento es una de las variables de investigación. Requiere un proceso que introduzca e integre a otros actores a la fuerza laboral, así como la retención del personal existente, con el objetivo de identificar a aquellas personas que conceptualmente muestren un gran potencial como talentos en el desempeño de sus tareas.

Cuesta (2020) de manera similar, la gestión del talento humano se precisa una red de normas y políticas relacionadas con la gestión de personas, que incluyen el reclutamiento, la selección, el desarrollo, las recompensas, las recompensas y la evaluación del desempeño (Morales, 2018) como brindar un espacio agradable, unívoco e igualitario para el desarrollo de los empleados (Valencia, 2018), lo que probablemente esté relacionado con las relaciones interpersonales propias de la organización.

Por lo tanto, la gestión del talento humano requiere planificar, organizar, coordinar, desarrollar y monitorear el desarrollo general del personal (Armijos et al., 2019), para lo cual se debe fomentar la cooperación para el logro de las metas. logrando efectos institucionales, personales, organizacionales y sociales (Escobar y Mosquera, 2013). En este sentido, el reclutamiento y selección de personal constituye una dimensión de la variable de investigación, lo que significa, por un lado, distribución e invitación, y por otro lado, comparación, selección, alternativa y asignación, filtro de ingreso, clasificación y contingentes (Gonzales, 2015). Suelen ser detalles de tareas para tomar decisiones sobre qué tipos de socios deben reclutarse y luego seleccionarse para ocupar puestos organizacionales (Dessler y Varela, 2015). De igual forma, la compensación es otra de las dimensiones de la variable aprendizaje limitado y se obtiene a través de salarios que llevan a las comunidades a brindar una adecuada compensación económica por el servicio prestado por los trabajadores.

Armijos (2019) la forma en que lo implementan determina el talento humano adquirido por la lealtad de los empleados y el compromiso y responsabilidad en el trabajo que desarrollan Barriga y Rendón, (2016) por la razón social, los beneficios como dimensión de la variable de investigación se refieren a las condiciones, riqueza, privilegios y servicios que las comunidades brindan a los servidores, cuyo financiamiento suele quedar en manos de la empresa, cuya fuerza laboral se mantiene o aumenta para alcanzar niveles de calidad y producción.

De igual manera, la higiene y la seguridad se formulan como una dimensión de la variable de investigación, la cual tiene como objetivo cuidar las condiciones de trabajo individuales y específicas para lograr el bienestar social, físico y psíquico. colaboradores (Armijos, 2019). Reducen los riesgos psicológicos y sociales, el estrés y las enfermedades que los mantienen en constantes problemas

(Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Asimismo, las relaciones laborales funcionan como una dimensión de la misma variable, a partir de una política organizacional impulsada por los deseos, anhelos e insuficiencias de los trabajadores, tratando de resolver los conflictos trabajo-capital a través de una negociación política inteligente (Armijos et al., 2019), en este campo de conocimiento, la calidad del servicio es otra variable de este estudio que recibe un alto índice competitivo que controla la satisfacción de los beneficiarios reales y se define como la ventaja competitiva de las comunidades, sin considerar las necesidades internas para crear valor añadido, fidelizar e incrementar las oportunidades de desarrollo.

Ñahuirima (2015) la calidad no siempre es lo que se enfoca internamente en relación con el servicio prestado, sino lo que el cliente logra con él y lo que está dispuesto a pagar (Drucker, 1990), porque ese es el nivel óptimo servicio debe alcanzar (Congreso Republicano, 2003).

Mientras la calidad debe entenderse como un desarrollo constante y un factor vivo de la construcción, que con el tiempo y al mismo tiempo en los escenarios de prestación de servicios (Araujo y Borrego, 2017). Adquirió otros significados, es decir. productos de concreto. y atributos intangibles del servicio ofrecido a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).

Por tanto, para desarrollar la comunicación interpersonal, conviene fomentar las relaciones mutuas entre la organización y el cliente, entendiendo que la actitud de los demás es insuficiente, por lo que debe basarse en relaciones de cooperación y coordinación (Gutiérrez, 2012). Para crear espacios para entender lo que piensan los demás sin que tengan que decírnoslo.

En este tema, la seguridad es una de las dimensiones de la calidad del servicio, que requiere acciones o actividades organizadas por una persona o comunidad para prevenir, mejorar o mitigar la ocurrencia de un hecho real o potencial en función de la seguridad de los servicios. Este se ofrece al cliente (Roque et al., 2019), por lo que simboliza la hostilidad del cliente cuando concentra sus problemas bajo el amparo de la organización y está absolutamente seguro de que los resolverá de la mejor manera. (Buenaño, 2019).

La confiabilidad es por lo tanto la competencia que debe tener la organización que brinda el servicio para brindarlo de manera confiable,

concienzuda y convincente, el usuario necesita cuestionarse sobre la capacidad técnica de la unidad para brindar el servicio de la forma más barata (Duque, 2005).

En el futuro, cabe señalar que la responsabilidad significa la tendencia de la unidad a apoyar a los clientes y prestar el servicio con la mayor rapidez posible, lo que también significa el cumplimiento efectivo de las obligaciones acordadas y la aceptación del usuario, comunicación favorable con la empresa (Buenaño, 2019), que brinda seguridad, que simboliza el espíritu del cliente, que valora cuando pone sus problemas en manos de la organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Por su finalidad: Aplicada. El propósito de esta investigación fue el desarrollo del conocimiento técnico. Asimismo, brinde solución de manera inmediata un problema determinado. (Escudero y Cortés, 2018). La investigación fue de tipo aplicada porque tiene como objetivo poder solucionar un problema específico mediante diferentes parámetros ya existentes. Es decir, se hizo uso de conocimientos sobre la relación entre la gestión del talento y la calidad servicios I.E.

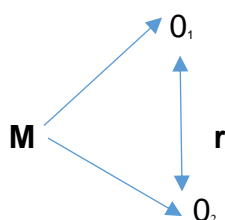
La investigación se desarrolló bajo la metodología de tipo aplicada, puesto que se trató de buscar una solución a la problemática planteada en la empresa abordada. Es importante mencionar al autor (Damián, 2020), afirma que: debe poder aplicarse a la realidad. Normalmente usada para resolver problemas específicos y de aplicación práctica.

Según Sánchez (2019) menciona que el enfoque cuantitativo caracteriza poblaciones y prueba hipótesis establecidas a través de un proceso de estimación numérica. Del mismo modo, en esta investigación se utilizó los datos de los que se derivan mediciones numéricas para probar las hipótesis de investigación.

El nivel descriptivo profundizo el fenómeno y esclarece las relaciones causales que justifican el evento (Ramos, 2020). Por tanto, este trabajo de investigación será explicativo porque se obtienen dos variables correlacionales.

Respecto a este estudio, fue de diseño correlacional de alcance trasversal, se define como un estudio observacional en el que los datos recopilados para estudiar a una población en un solo punto en el tiempo y para examinar la relación entre variables e interés (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema:



Dónde:

M: muestra

O_1 : Observación de la variable 1

O_2 : Observación de la variable 2

R: Correlación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de talento humano

Definición conceptual

Espinoza (2019), la gestión del talento humano comprende a un sin fin de conocimientos, experiencias, habilidades motivaciones y técnicas que tienen y pueden ofrecer a las personas de una entidad, la cual fue operacionalizada en razón de las dimensiones selección de reclutamiento, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad, relaciones laborales.

Definición operacional

Medido a través de la selección de 4 indicadores, con 16 preguntas medidas con escala ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Arciniegas (2018), Las variables de calidad del servicio incluyen la búsqueda de satisfacción Innumerables requisitos de los usuarios, operacionalizado debido a las dimensiones de seguridad e interactividad fácil de usar, confiable, receptivo; valorada implementación de los instrumentos pertinentes.

Definición operacional

Medido a través de la selección de 4 indicadores con 16 preguntas medidas con escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Una población es un conjunto de elementos generales con ciertas características para ser estudiados (Ventura, 2017). En tal sentido, la población de esta investigación será 45 docentes registrados en el I.E. Vegueta.

Criterios de inclusión: Será incluido los docentes con mayor a 6 meses de servicio en el I.E. Vegueta de lunes a viernes.

Criterios de exclusión: Será excluidos los docentes con menor a 6 meses en la I.E. y docentes que niegan su participación en el estudio.

El muestreo no probabilístico selecciona grupos con base en un juicio del investigador (Hernández y Carpio, 2019). Por las razones anteriores, en esta investigación se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia censal ya que los datos serán seleccionados de acuerdo con el criterio del investigador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es un programa de desarrollo que soporta recursos para recolectar información (Gómez, 2020). Asimismo, la técnica de la encuesta es una herramienta del proceso de investigación consistente en el análisis de las características de registro (Itziar y Macazaga, 2017). La técnica se circunscribe como una malla de reglas y procedimientos. diseñado para esclarecer la relación con el objetivo de la investigación (Sánchez, 2018). Las encuestas se utilizan como técnica para facilitar la recogida de datos en la población de estudio para capturar con precisión cercana a la realidad del problema.

El instrumento es un recurso para extraer y registrar información sobre un determinado fenómeno (Arias, 2020). Se utilizará un cuestionario para la recolección de datos de variables de la investigación de los cuales tenemos información trascendente, relevante y significativa (López et al., 2019). El instrumento evidencia coherencia, pertinencia y congruencia en la relación con el problema planteado en la investigación.

La validez es una evaluación precisa del contenido de una herramienta que afecta factores importantes (Palmero, 2019). Por tanto, este estudio contará con 3 valoraciones de juicio de expertos para dar firmeza la medida de la variable.

La confiabilidad es una medida de qué tan bien se crea una prueba o resultado similar varias veces (Márquez, 2018). Por esta razón, la confiabilidad de la investigación se dará por el estadístico alfa de Cronbach herramienta que sus valores se encuentran establecidos 0 y 1 donde al obtener el 0 se comprende como una nula y al obtener 1 se entiende como máxima confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Primera etapa, en el análisis situacional de esta investigación, se halló las causas del problema de la productividad a través de la herramienta de calidad de gestión, para proceder con la recolección de datos con los instrumentos validados por 3 juicios de experto, siendo de este modo, se contribuirá con el análisis de situación actual de la variable productividad de la empresa.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis descriptivo detalla las tendencias clave y explica cómo se midieron los datos recopilados a través de tablas y gráficos (Ochoa, 2020). Por ello, en los resultados del estudio se describirá la frecuencia de los datos procesados a través de tablas y gráficos para luego ser analizados.

Se utilizó Excel para el procesamiento de datos. Se organiza las respuestas en las tablas, agregue los valores correspondientes para cada respuesta preguntas y luego se transfieren a SPSS. Para el análisis descriptivo, Utiliza tablas de frecuencias y porcentajes. para análisis de conclusiones Comparación hipotética, prueba de normalidad primero Kolmogórov-Smirnov y en base a esto, decidir si se debe usar la prueba. Paramétrico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación los aspectos éticos se generan de manera moral respetando los derechos bibliográficos, de igual forma, existe calidad científica por la originalidad del estudio, también, la recopilación de los datos será con transparencia y apoyo condicional de los miembros del área de gestión de talento y calidad de servicio. Información verídica, sin plagio de investigaciones previas o falsificación de información: La investigación se subirá a la plataforma Turnitin con la finalidad de garantizar la integridad y originalidad del estudio.

Referencias Bibliográficas: Redactamos según las normas de referencia APA 7ma edición, ofreciendo la procedencia de información legítima de este estilo. Autorización de la empresa estudiada: Se solicitó autorización para recolectar los datos de la investigación, mediante una solicitud hacia la dirección de la IE. De Vegueta, siendo aceptada.

Información científica: Utilizamos fuentes de investigación a través de repositorios validados y confiables.

Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV de fecha 19 de Julio de 2022.

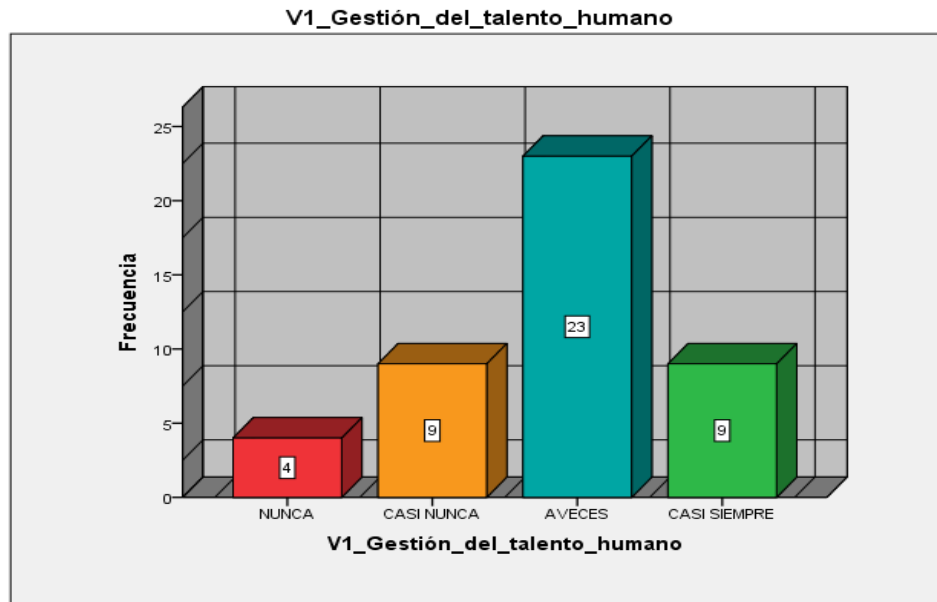
IV RESULTADOS

Estadística descriptiva

V1_Gestión_del_talento_humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	4	7,0
	CASI NUNCA	9	15,8
	AVECES	23	40,4
	CASI SIEMPRE	9	38,8
	Total	45	100

Figura 1

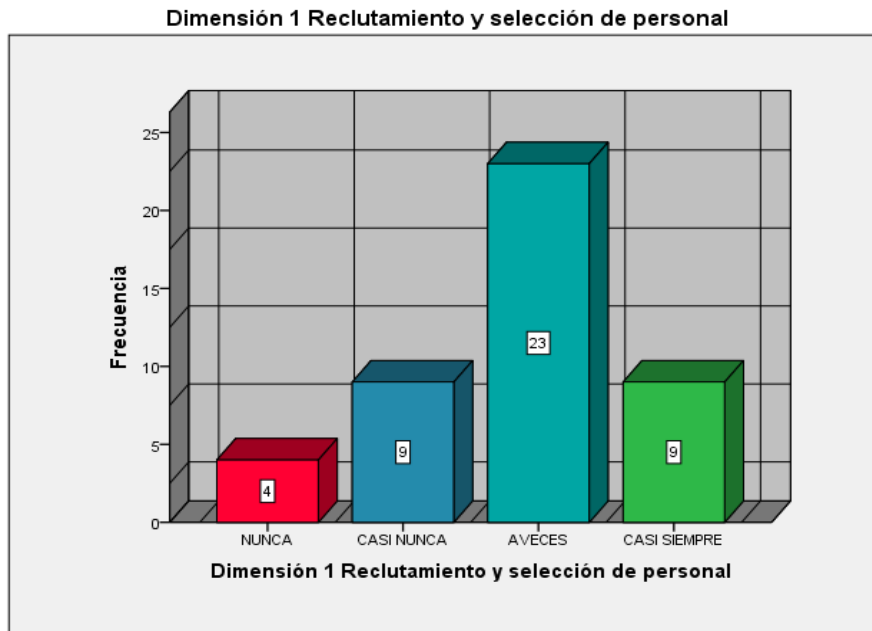


Para la interpretación del gráfico de barras se evidencia un nivel bajo de gestión del recurso humano manejado en la I.E. de Vegueta tenemos son resultados casi nunca con un 15,8% seguidamente casi nunca con un 7,0% así mismo tenemos a la frecuencia a veces con un 40,4% y por último con un mayor índice casi siempre con 38,8 Esto se traduce en procesos inadecuados de selección de docentes basados en diversos criterios, un número reducido de programas de formación docente enfocados en el desarrollo profesional y una falta de reconocimiento de la labor docente a favor del desarrollo institucional.

Tabla 2.

Dimensión 1 Reclutamiento y selección de personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	4	7,0
	CASI NUNCA	9	15,8
	AVECES	23	40,4
	CASI SIEMPRE	9	15,8
	Total	45	78,9
Total			100,0



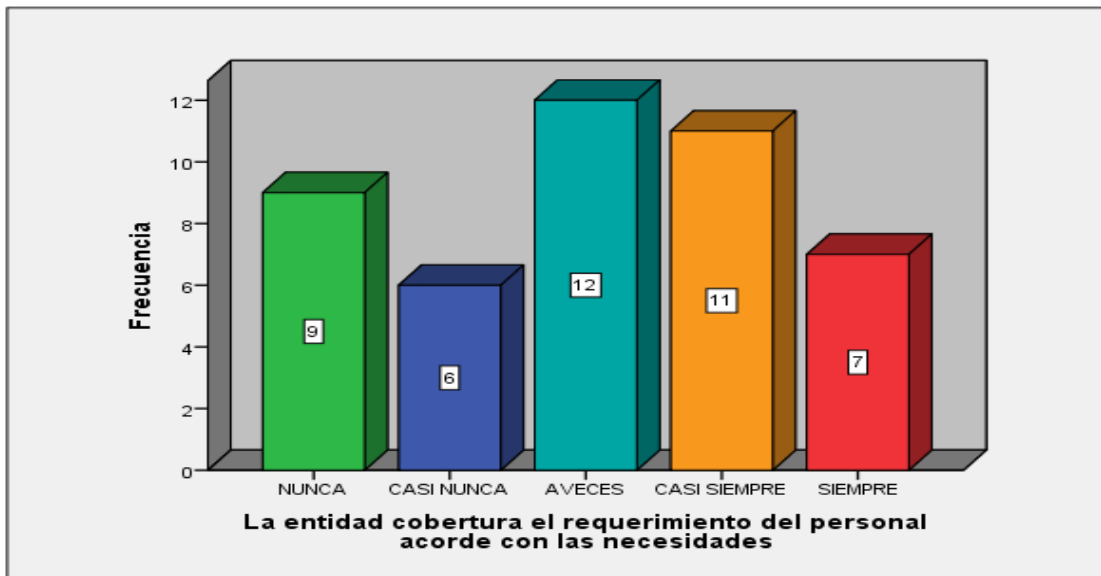
En la tabla anterior, se evidencia que el 40,4% de docentes que tiene un nivel más alto de reclutamiento de personal. Así mismo, el 15,8% nos indica que a veces y el 15,8 nos indica casi nunca, por último, tenemos un 7,0% que respondieron nunca, que es el nivel más bajo de selección de personal acorde a los criterios prescritos.

Tabla 3.

Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	7	12,3
	CASI NUNCA	7	12,3
	AVECES	13	22,8
	CASI SIEMPRE	11	19,3
	SIEMPRE	7	12,3
	Total	45	78,9
Total		57	100,0

La entidad cobertura el requerimiento del personal acorde con las necesidades

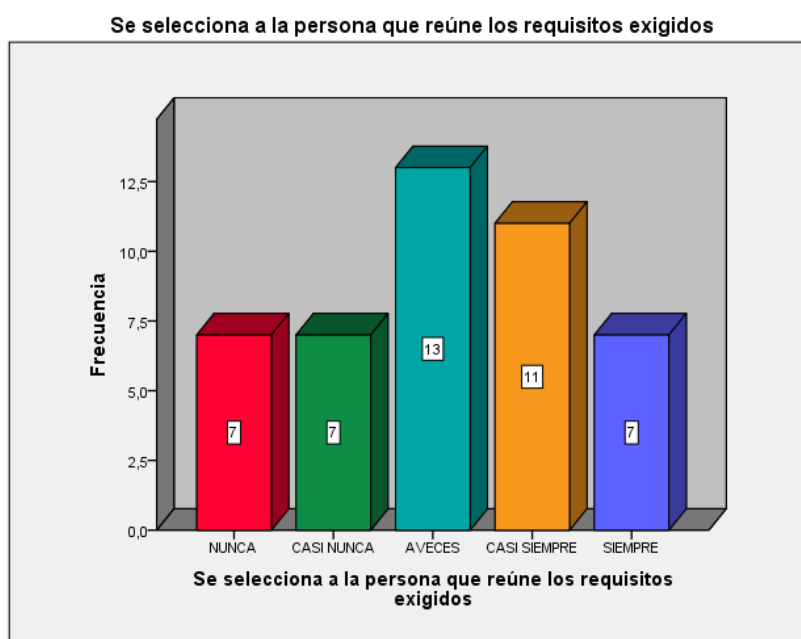


En la tabla anterior, se evidencia que el 22,8% de docentes que tiene un nivel más alto de requerimiento del personal de acuerdo con las necesidades. Así mismo, el 19,3% nos indica que a casi siempre y el 12,3% nos indica casi nunca, por último, tenemos un 12,3% que respondieron nunca, que es el nivel más bajo de selección de personal acorde a los criterios prescritos.

Tabla 4.

En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos

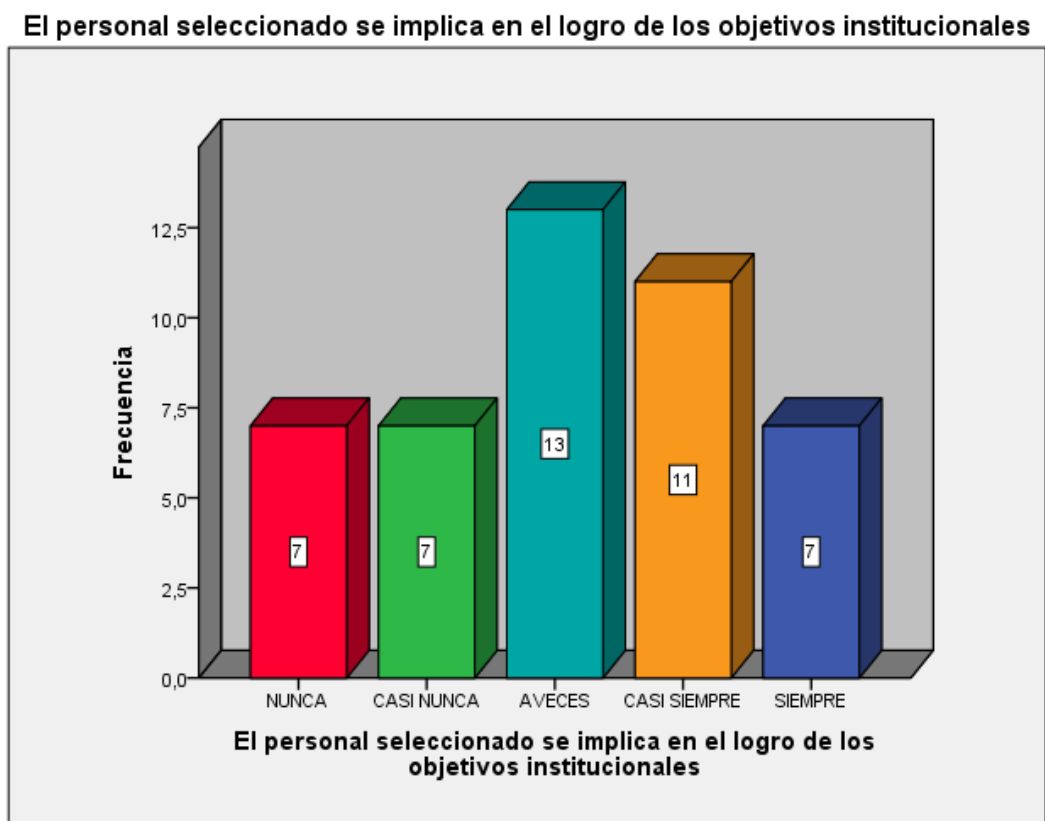
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	7	12,3
	CASI NUNCA	7	12,3
	AVECES	13	22,8
	CASI SIEMPRE	11	19,3
	SIEMPRE	7	12,3
	Total	45	78,9
Total			100,0



En la tabla anterior, se evidencia que el 22,8% de docentes que tiene un nivel más alto En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos de acuerdo con las necesidades. Así mismo, el 19,3% nos indica que a casi siempre y el 12,3

nos indica casi nunca, por último, tenemos un 12,3% que respondieron nunca, que es el nivel más bajo de selección de personal acorde a los criterios prescritos Tabla 5.

El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	7	12,3
	CASI NUNCA	7	12,3
	AVECES	13	22,8
	CASI SIEMPRE	11	19,3
	SIEMPRE	7	12,3
	Total	45	78,9
Total			100,0

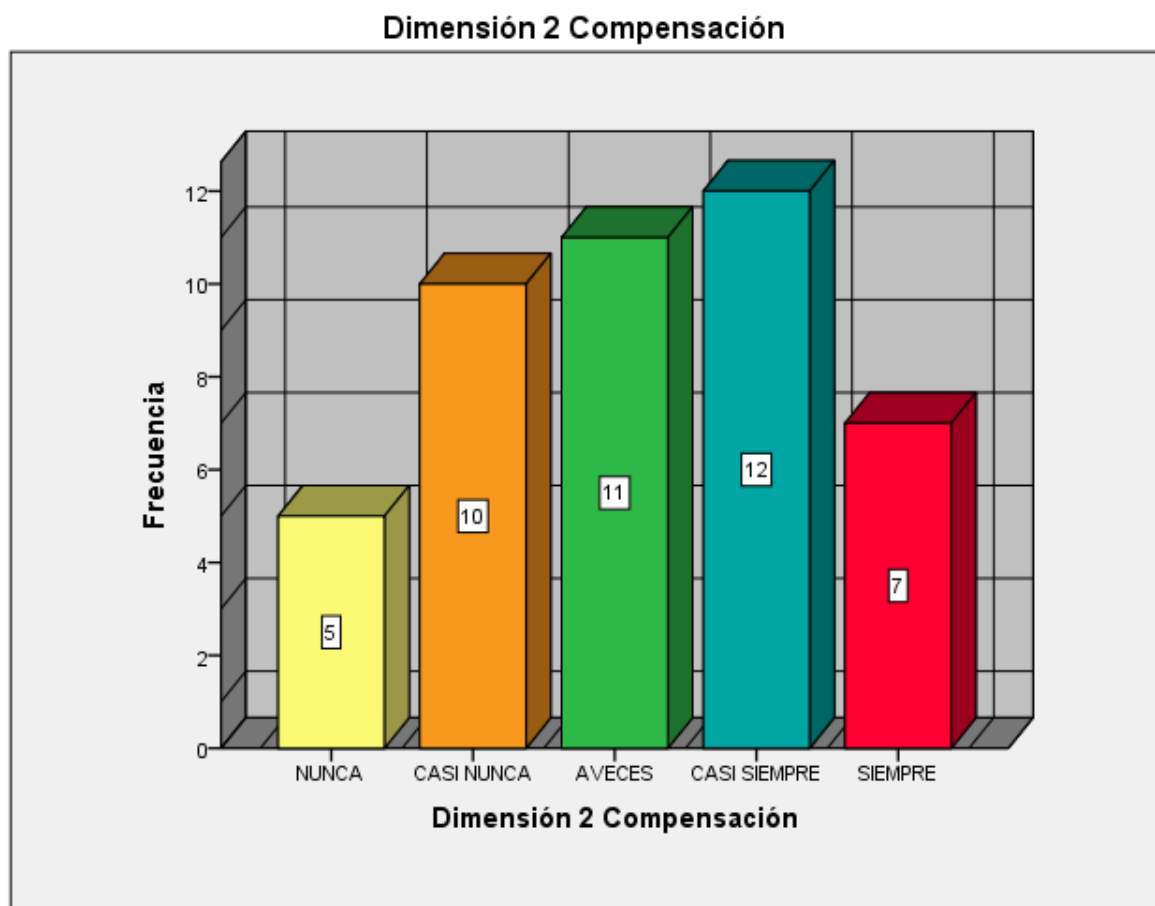


En la tabla anterior, se evidencia que el 22,8% de docentes que tiene un nivel más alto El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales

Así mismo, el 19,3% nos indica que a casi siempre y el 12,3 nos indica casi nunca, por último, tenemos un 12,3% que respondieron nunca, que es el nivel más bajo de selección de personal acorde a los criterios prescritos

Tabla 6.

		Dimensión 2 Compensación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	5	8,8
	CASI NUNCA	10	17,5
	AVECES	11	19,3
	CASI SIEMPRE	12	21,1
	SIEMPRE	7	12,3
	Total	45	78,9
Total			100,0



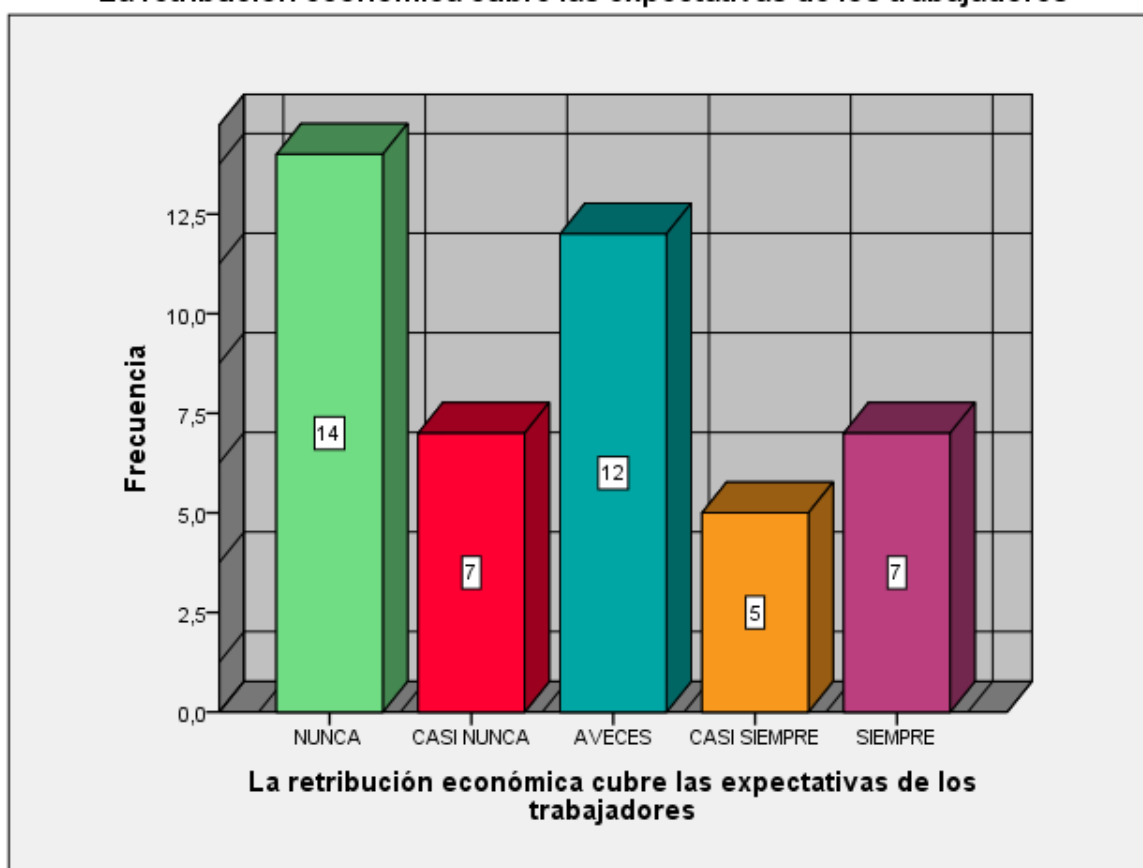
En la tabla anterior, se evidencia que el 21,1% de docentes que tiene un nivel más alto Compensación de los objetivos institucionales Así mismo, el 19,3% nos indica que a casi siempre y el 17,5 nos indica casi nunca, por último, tenemos un 12,3% que respondieron nunca, que es el nivel más bajo de selección de personal acorde a los criterios prescritos

Tabla 7.

La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	NUNCA	14	24,6
	CASI NUNCA	7	12,3
	AVECES	12	21,1
	CASI SIEMPRE	5	8,8
	SIEMPRE	7	12,3
	Total	45	78,9
Total			100,0

La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores

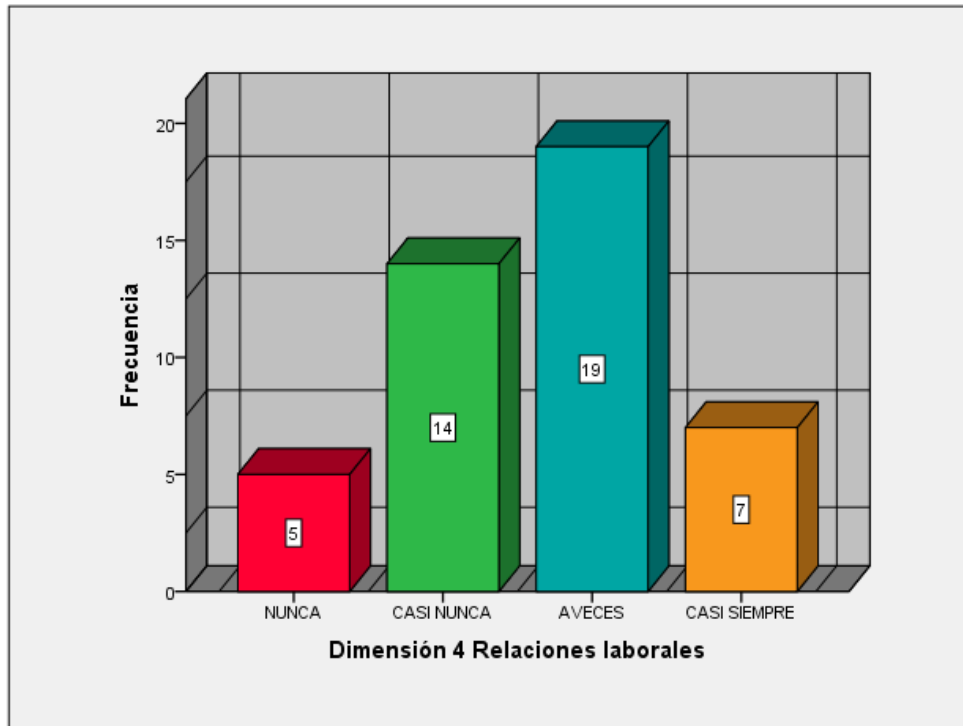


El análisis de frecuencias realizado revela que la retribución económica proporcionada cumple con las expectativas de los trabajadores en cierta medida. De los 45 encuestados, el 24,6% señaló que nunca se siente satisfecho con la retribución económica recibida, mientras que el 12,3% expresó sentirse casi nunca satisfecho. Por otro lado, el 21,1% manifestó estar satisfecho algunas veces, y un 8,8% se sintió casi siempre satisfecho. Además, el 12,3% afirmó que siempre se siente satisfecho con la retribución económica. Estos resultados sugieren que, si bien una parte considerable de los encuestados no está completamente satisfecha con la retribución económica, también existe un porcentaje notable que considera que sus expectativas son cubiertas en diferentes grados.

Tabla 8

		Dimensión 4 Relaciones laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	14	31,1	31,1	42,2
	AVECES	19	42,2	42,2	84,4
	CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Dimensión 4 Relaciones laborales

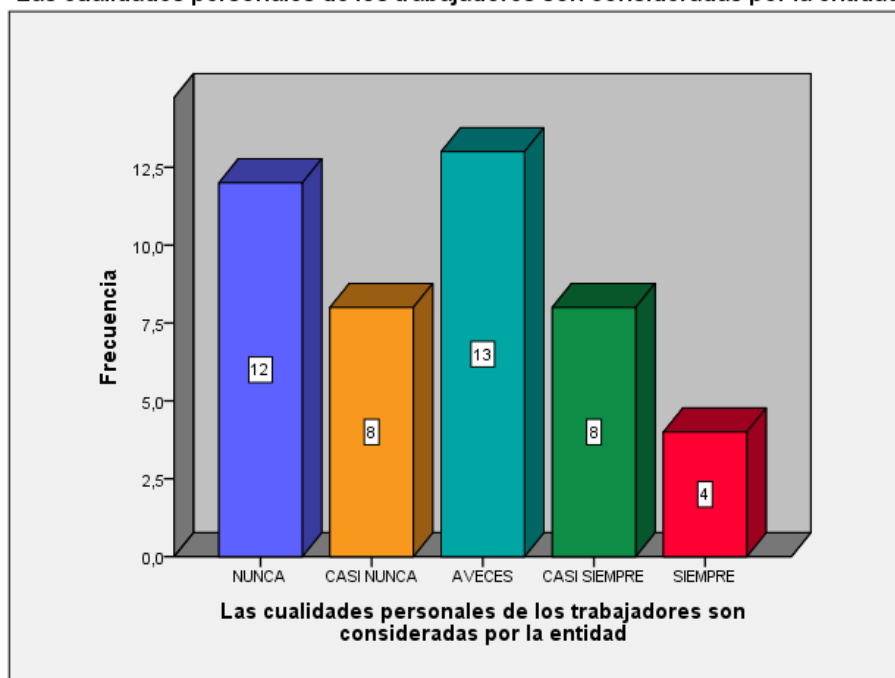


El análisis de frecuencias de la dimensión 4 "Relaciones laborales" muestra que, de los 45 encuestados, el 11,1% indicaron nunca tener relaciones laborales satisfactorias. Además, el 31,1% expresó tener relaciones laborales casi nunca satisfactorias, mientras que el 42,2% manifestó tener relaciones laborales satisfactorias en algunas ocasiones. Por otro lado, el 15,6% señaló tener relaciones laborales casi siempre satisfactorias. Estos resultados sugieren que si bien una parte significativa de los encuestados experimenta relaciones laborales insatisfactorias en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que considera tener relaciones laborales satisfactorias en ciertas circunstancias.

Tabla 9

Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	12	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	8	17,8	17,8	44,4
	AVECES	13	28,9	28,9	73,3
	CASI SIEMPRE	8	17,8	17,8	91,1
	SIEMPRE	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad

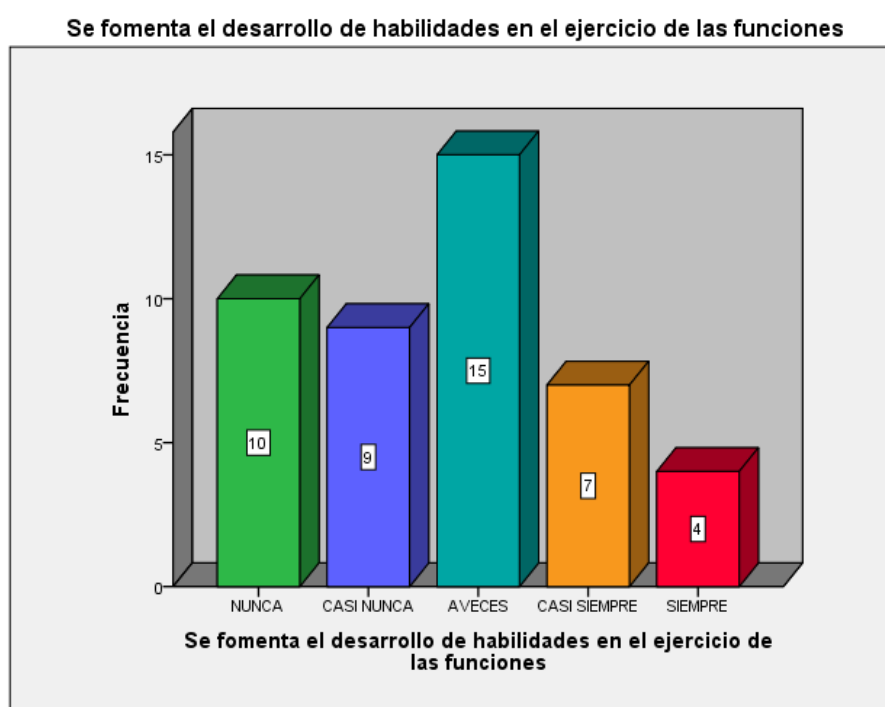


El análisis de frecuencias revela que la entidad considera las cualidades personales de los trabajadores en cierta medida. De los 45 encuestados, el 26,7% destaca que nunca se siente considerado en cuanto a sus cualidades personales por parte de la entidad. Asimismo, el 17,8% expresó sentirse casi nunca considerado en este aspecto. Por otro lado, el 28,9% manifestó sentirse considerado en ocasiones, y un 17,8% resultó considerado casi siempre. Además, el 8,9% afirmó que siempre se siente considerado en relación a sus cualidades personales. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados no se siente plenamente considerada en cuanto a sus cualidades personales, también existe un

porcentaje notable que considera que la entidad tiene en cuenta estos aspectos en diferentes grados.

Tabla 10

Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	22,2	22,2	22,2
	CASI NUNCA	9	20,0	20,0	42,2
	AVECES	15	33,3	33,3	75,6
	CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	91,1
	SIEMPRE	4	8,9	8,9	100,0
	Total		45	100,0	100,0

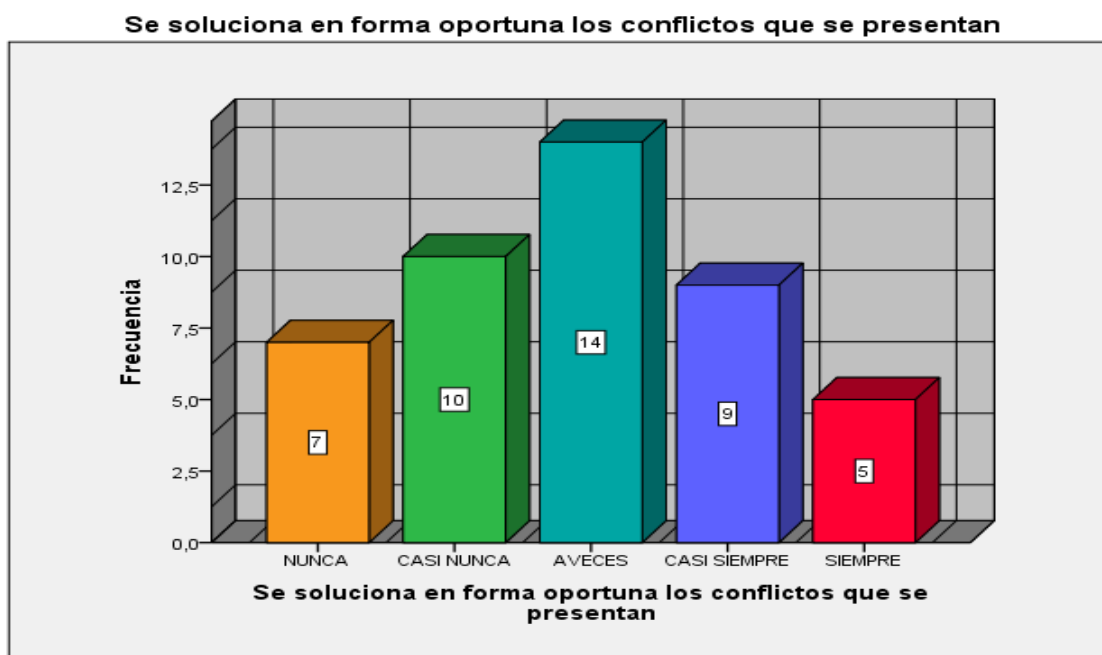


El análisis de frecuencias muestra que el fomento del desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones por parte de la entidad varía en diferentes niveles. De los 45 encuestados, el 22,2% señaló que nunca se fomenta dicho desarrollo. Además, el 20% expresó que casi nunca se fomenta, mientras que el 33,3% manifestó que se fomenta en ocasiones. Por otro lado, el 15,6% señaló que se fomenta casi siempre, y el 8,9% afirmó que siempre se fomenta el desarrollo de habilidades. Estos resultados sugieren que, si bien una parte considerable de los encuestados no perciben un fomento adecuado del desarrollo de habilidades en el

ejercicio de sus funciones, también existe un porcentaje notable que considera que se promueve en diferentes grados.

Tabla 11

Se soluciona en forma oportuna los conflictos que se presentan					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
	CASI NUNCA	10	22,2	22,2	37,8
	AVECES	14	31,1	31,1	68,9
	CASI SIEMPRE	9	20,0	20,0	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

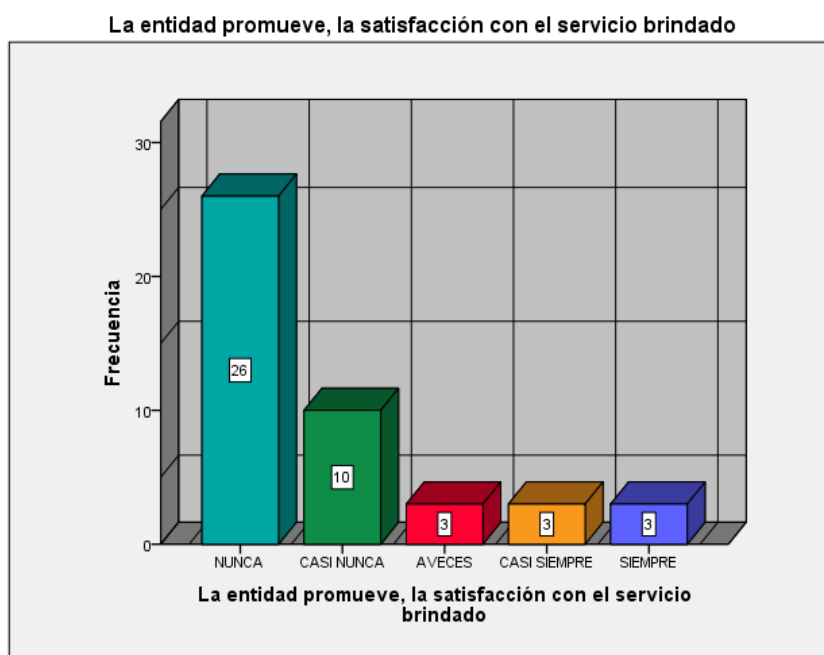


El análisis de frecuencias indica que la entidad resuelve de manera oportuna los conflictos que se presentan en cierta medida. De los 45 encuestados, el 15,6% afirmó que los conflictos se resuelven en forma oportuna. Asimismo, el 22,2% indicó que en la mayoría de los casos se resuelven en forma oportuna, mientras que el 31,1% manifestó que los conflictos se resuelven en su mayoría de manera oportuna. Por otro lado, el 20% expresó que los conflictos se resuelven en forma oportuna en algunos casos, y el 11,1% afirmó que esto ocurre en pocos casos.

Estos resultados sugieren que, si bien una parte considerable de los encuestados considera que los conflictos se resolverán oportunamente, también existe un porcentaje notable que percibió demoras en la resolución de los mismos.

Tabla 12

La entidad promueve, la satisfacción con el servicio brindado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	26	57,8	57,8	57,8
	CASI NUNCA	10	22,2	22,2	80,0
	AVECES	3	6,7	6,7	86,7
	CASI SIEMPRE	3	6,7	6,7	93,3
	SIEMPRE	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

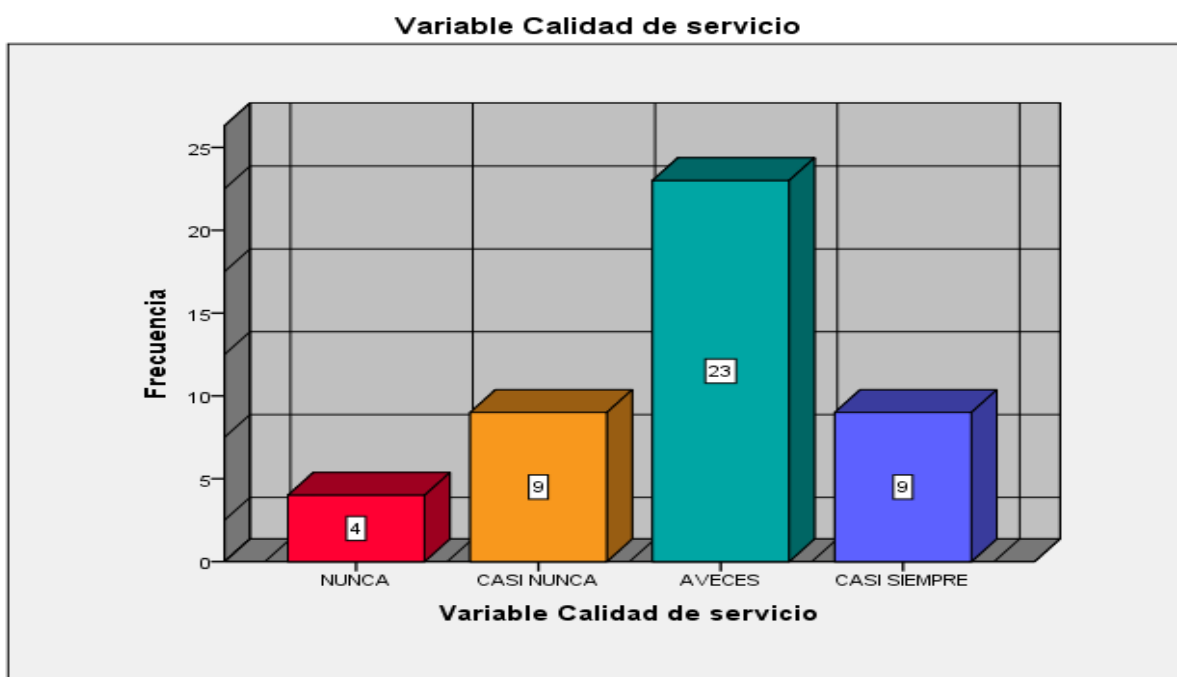


El análisis de frecuencias realizado muestra la distribución de respuestas sobre la satisfacción con el servicio brindado por una entidad. De los 45 encuestados, el 57,8% señaló nunca estar satisfecho, mientras que el 22,2% expresó casi nunca estar satisfecho. Un 6,7% manifestó estar satisfecho algunas veces, y otro 6,7% informado estar casi siempre o siempre satisfecho. Estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados no está satisfecha con el servicio, aunque también existe un porcentaje notable de personas que experimentan niveles

variables de satisfacción, incluidos aquellos que se sintieron satisfechos en mayor medida.

Tabla 13

		Variable Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	8,9	8,9	8,9
	CASI NUNCA	9	20,0	20,0	28,9
	AVECES	23	51,1	51,1	80,0
	CASI SIEMPRE	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

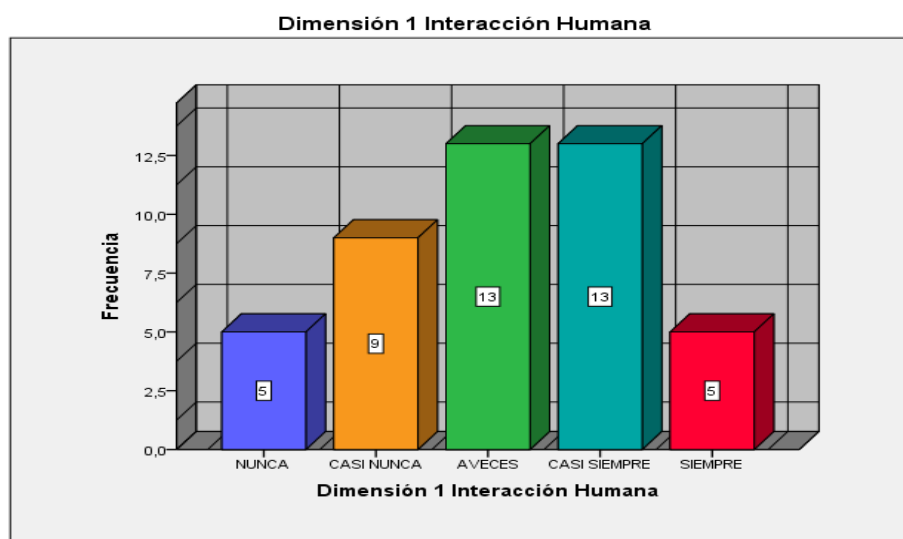


El análisis de frecuencias de la variable "Calidad de servicio" reveló que de los 45 encuestados, el 8,9% nunca se encontró satisfecho con la calidad del servicio ofrecido. Asimismo, el 20% no estuvo satisfecho casi nunca, mientras que el 51,1% manifestó estar satisfecho algunas veces. Por otro lado, el 20% expresó estar casi siempre satisfecho con la calidad del servicio. Estos resultados sugieren que si bien una proporción significativa de los encuestados no está satisfecho con la calidad del servicio, también existe un grupo considerable que experimenta niveles

variables de satisfacción, y un porcentaje notable que se muestra satisfecho en mayor medida

Tabla 14

		Dimensión 1 Interacción Humana			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	9	20,0	20,0	31,1
	AVECES	13	28,9	28,9	60,0
	CASI SIEMPRE	13	28,9	28,9	88,9
	SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

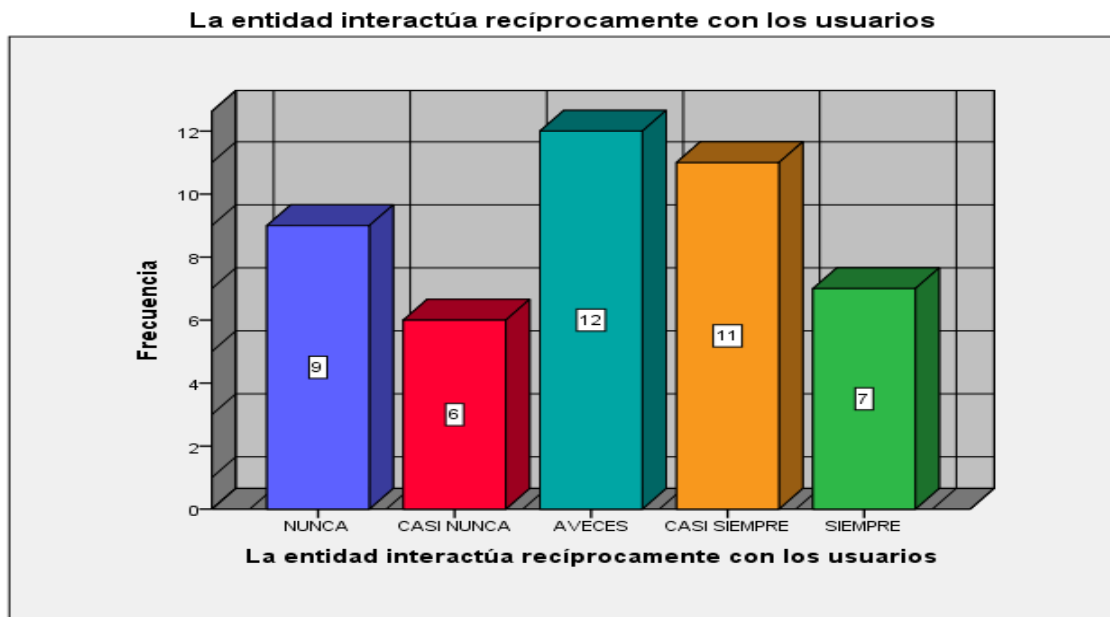


El análisis de frecuencias de la Dimensión 1 "Interacción Humana" muestra que la interacción humana varía en diferentes niveles. De los 45 encuestados, el 11,1% observó que nunca experimentó una interacción humana satisfactoria. Además, el 20% expresó que casi nunca experimentó una interacción humana satisfactoria, mientras que el 28,9% manifestó que la interacción humana ocurre en ocasiones. Por otro lado, el 28,9% señaló que experimenta una interacción humana casi siempre satisfactoria, y el 11,1% afirmó que siempre experimenta una interacción humana satisfactoria. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa

de los encuestados no experimenta una interacción humana satisfactoria en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que considera que la interacción humana es satisfactoria en mayor medida.

Tabla 15

La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	9	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	6	13,3	13,3	33,3
	AVECES	12	26,7	26,7	60,0
	CASI SIEMPRE	11	24,4	24,4	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

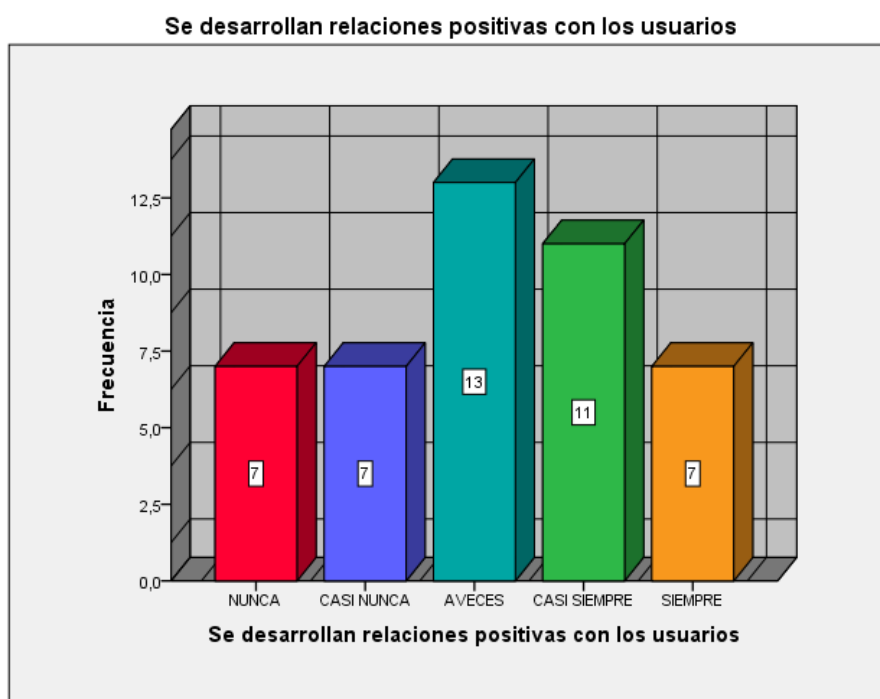


El análisis de frecuencias revela que la entidad interactúa recíprocamente con los usuarios en diferentes grados. De los 45 encuestados, el 20% señaló que nunca experimentó una interacción recíproca con la entidad. Además, el 13,3% expresó que casi nunca experimentó dicha interacción, mientras que el 26,7% manifestó que ocurre en ocasiones. Por otro lado, el 24,4% señaló que experimenta una interacción recíproca casi siempre, y el 15,6% afirmó que siempre experimenta una

interacción recíproca con la entidad. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados no experimenta una interacción recíproca en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que considera que la entidad interactúa recíprocamente en mayor medida.

Tabla 16

Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
	CASI NUNCA	7	15,6	15,6	31,1
	AVECES	13	28,9	28,9	60,0
	CASI SIEMPRE	11	24,4	24,4	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

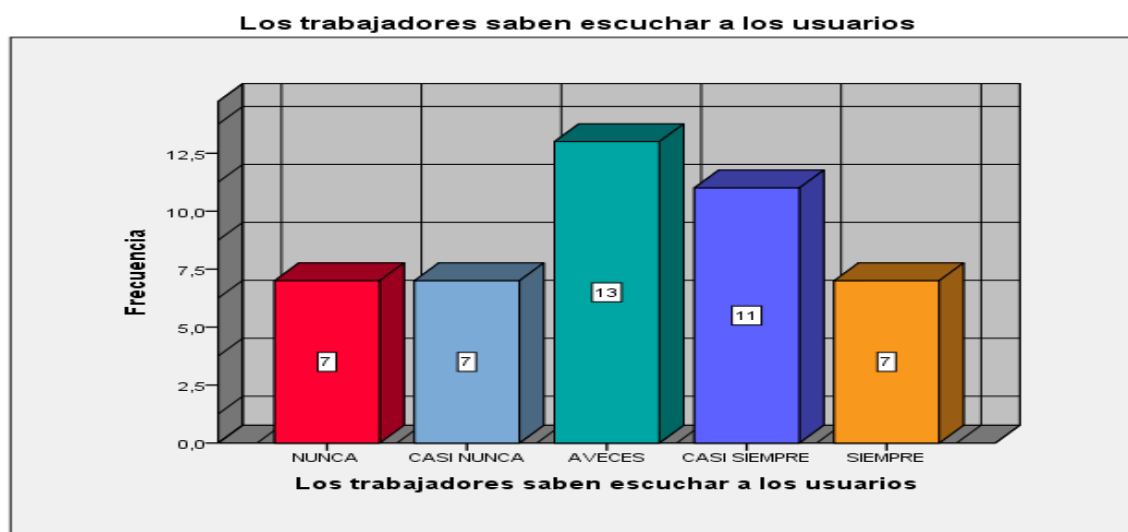


El análisis de frecuencias revela que se desarrollan relaciones positivas con los usuarios en diferentes grados. De los 45 encuestados, el 15,6% mostró que nunca se desarrollan relaciones positivas con la entidad. Además, el 15,6% expresó que casi nunca se desarrollaron dichas relaciones, mientras que el 28,9% manifestó que ocurrió en ocasiones. Por otro lado, el 24,4% manifiesta que se desarrollan relaciones positivas casi siempre, y el 15,6% afirma que siempre se desarrollan

relaciones positivas con la entidad. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados no experimenta relaciones positivas en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que considera que se desarrollan relaciones positivas en mayor medida.

Tabla 17

Los trabajadores saben escuchar a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
	CASI NUNCA	7	15,6	15,6	31,1
	AVECES	13	28,9	28,9	60,0
	CASI SIEMPRE	11	24,4	24,4	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

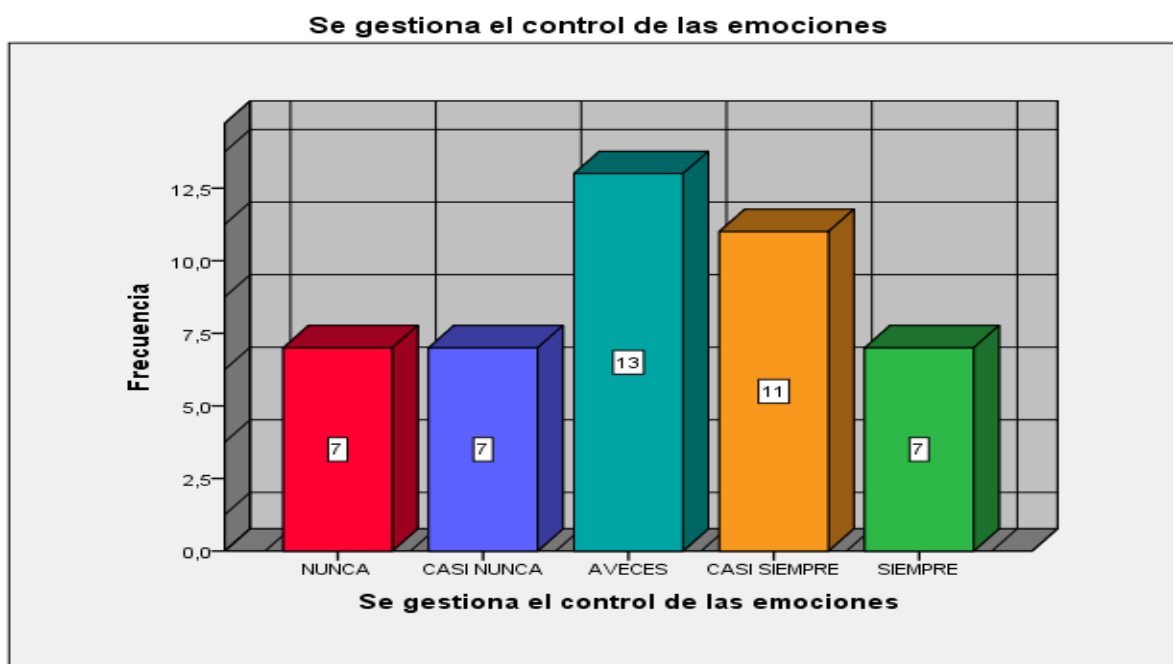


El análisis de frecuencias muestra que se gestiona el control de las emociones en diferentes niveles. De los 45 encuestados, el 15,6% destaca que nunca se gestiona adecuadamente el control de las emociones. Además, el 15,6% expresó que casi nunca se realiza dicha gestión, mientras que el 28,9% manifestó que ocurre en ocasiones. Por otro lado, el 24,4% manifestó que se gestiona el control de las emociones casi siempre, y el 15,6% afirmó que siempre se realiza esta gestión de manera adecuada. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados considera que no se gestiona adecuadamente el control emocional

en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que percibe una gestión efectiva en mayor medida.

Tabla 18

Se gestiona el control de las emociones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	15,6	15,6
	CASI NUNCA	7	15,6	31,1
	AVECES	13	28,9	60,0
	CASI SIEMPRE	11	24,4	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0

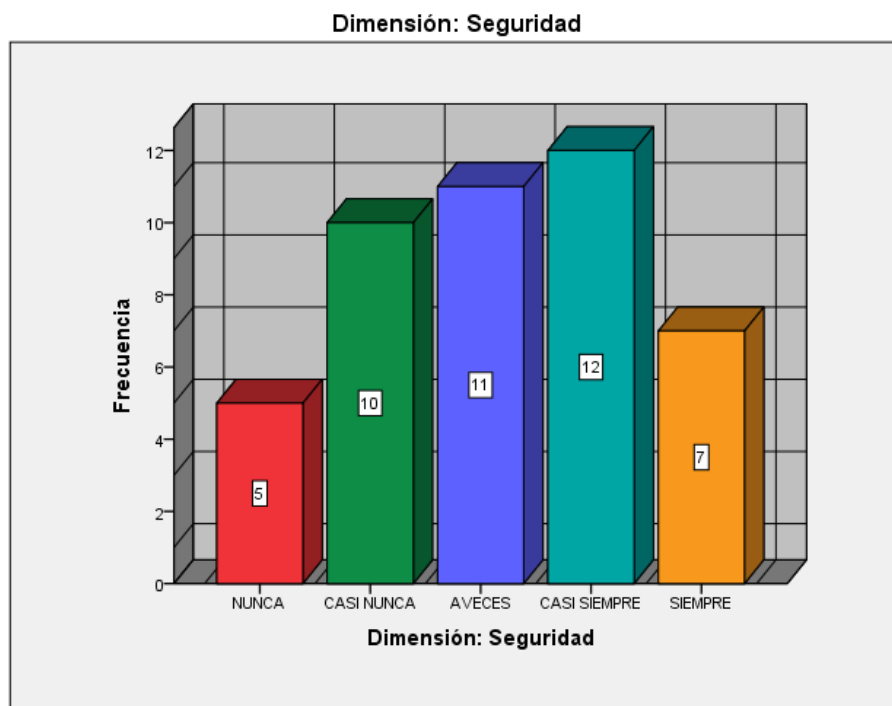


El análisis de porcentajes muestra que se gestiona el control de las emociones en diferentes niveles. Del total de casos analizados, el 15,6% corresponde a una gestión inadecuada del control emocional, mientras que otro 15,6% indica una gestión casi inexistente. Además, el 28,9% señala que se realiza una gestión en ocasiones, y el 24,4% destaca una gestión efectiva en la mayoría de los casos. Por último, otro 15,6% asegura que se gestiona adecuadamente el control de las emociones en todos los casos. Estos resultados evidencian la existencia de distintos niveles de gestión en el control emocional, con una parte significativa de

los casos que manifiestan una gestión insatisfactoria o limitada, aunque también se destaca un porcentaje notable que informa una gestión efectiva en mayor medida.

Tabla 19

Dimensión: Seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	11,1	11,1
	CASI NUNCA	10	22,2	33,3
	AVECES	11	24,4	57,8
	CASI SIEMPRE	12	26,7	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0

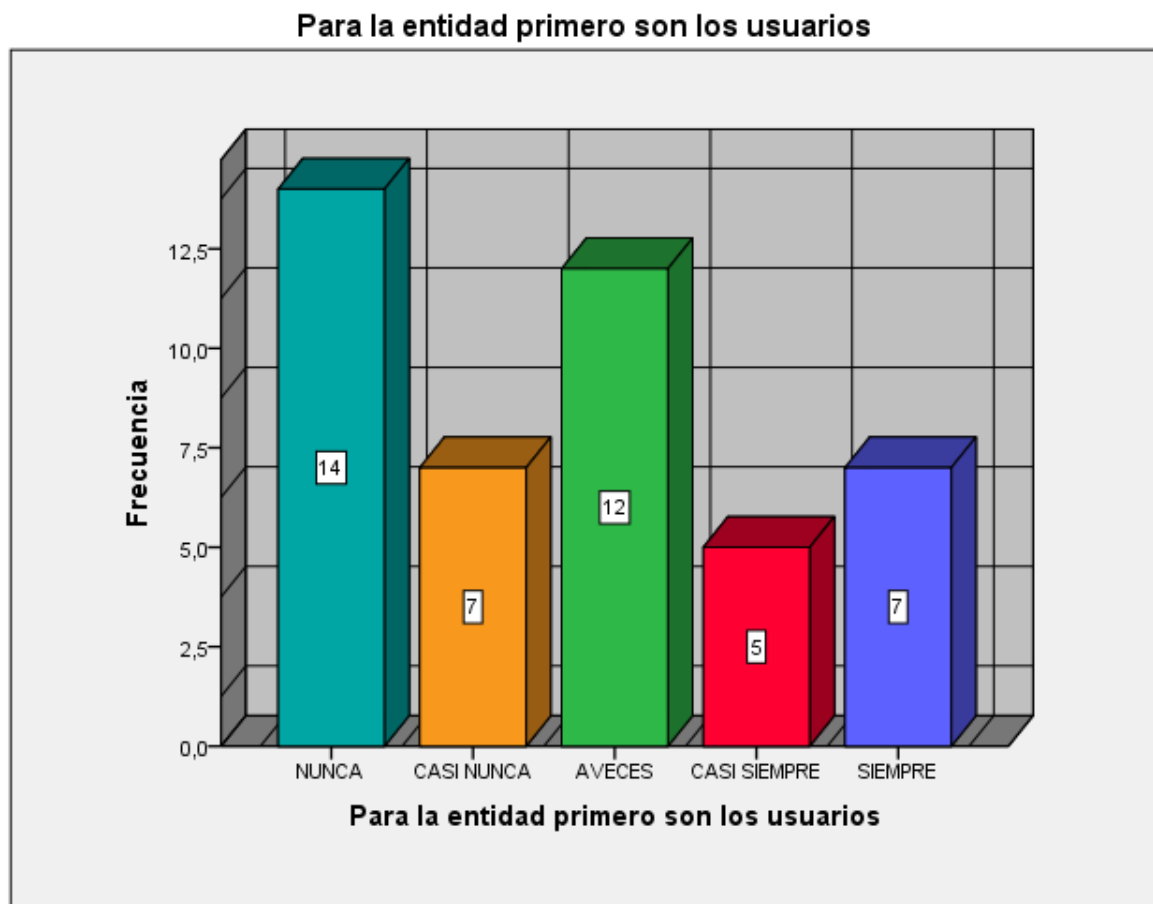


La dimensión de seguridad se analizó a través de las frecuencias, donde se observó que la percepción de seguridad varía en diferentes niveles. De los 45 encuestados, el 11,1% expresó que nunca experimentó una sensación de seguridad, mientras que el 22,2% expresó que casi nunca la experimentó. Además, el 24,4% manifestó que la seguridad se experimenta en ocasiones, y el 26,7% afirmó que casi siempre se siente seguro. Por otro lado, el 15,6% de los encuestados señaló que siempre

se siente seguro. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados no experimenta una sensación de seguridad en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que considera que la entidad proporciona seguridad en mayor medida.

Tabla 20

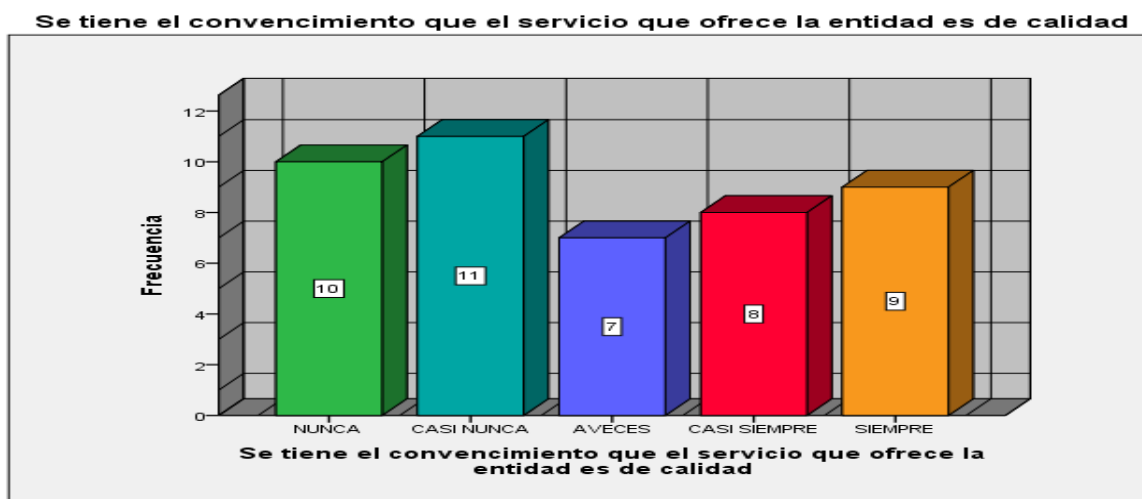
Para la entidad primero son los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	14	31,1	31,1	31,1
	CASI NUNCA	7	15,6	15,6	46,7
	AVECES	12	26,7	26,7	73,3
	CASI SIEMPRE	5	11,1	11,1	84,4
	SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



El análisis de frecuencias revela que, para la entidad, los usuarios son considerados prioritarios en diferentes grados. De los 45 encuestados, el 31,1% manifiesta que nunca se prioriza a los usuarios, mientras que el 15,6% expresa que casi nunca son priorizados. Además, el 26,7% manifestó que en ocasiones los usuarios son considerados como una prioridad, y el 11,1% afirmó que casi siempre se les da esa importancia. Por otro lado, el 15,6% de los encuestados mostró que siempre se prioriza a los usuarios. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados considera que los usuarios no son prioritarios en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que percibe que la entidad los coloca como una prioridad en mayor medida

Tabla 21

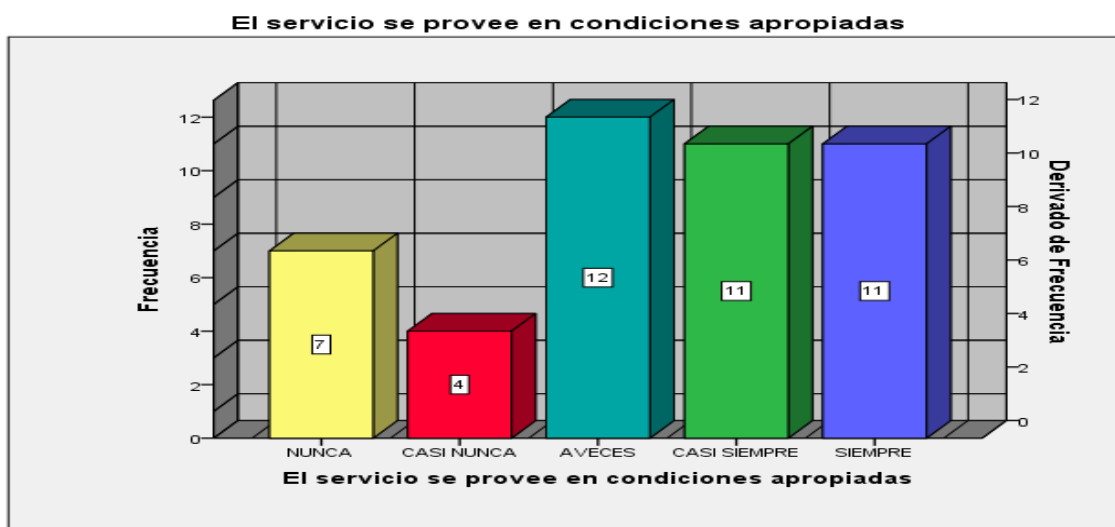
Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	NUNCA	10	22,2	22,2	22,2
	CASI NUNCA	11	24,4	24,4	46,7
	AVECES	7	15,6	15,6	62,2
	CASI SIEMPRE	8	17,8	17,8	80,0
	SIEMPRE	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



El análisis de frecuencias revela que, en cuanto a la percepción de calidad del servicio ofrecido por la entidad, existen distintos niveles de convencimiento. De los 45 encuestados, el 22,2% expresó que nunca consideró que el servicio sea de calidad, mientras que el 24,4% expresó que casi nunca lo considera así. Además, el 15,6% manifestó que en ocasiones percibió que el servicio es de calidad, y el 17,8% afirmó que casi siempre lo considera así. Por otro lado, el 20,0% de los encuestados mostró que siempre considera que el servicio ofrecido es de calidad. Estos resultados sugieren que, si bien una parte significativa de los encuestados no considera que el servicio sea de calidad en diferentes grados, también existe un porcentaje notable que tiene un alto nivel de convencimiento en cuanto a la calidad del servicio proporcionado por la entidad.

Tabla 22

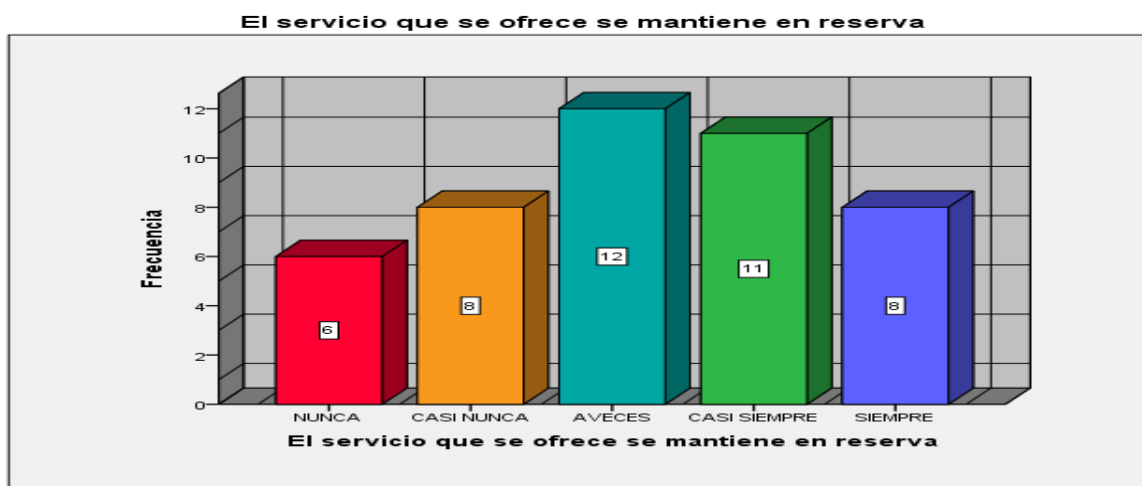
El servicio se provee en condiciones apropiadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
	CASI NUNCA	4	8,9	8,9	24,4
	AVECES	12	26,7	26,7	51,1
	CASI SIEMPRE	11	24,4	24,4	75,6
	SIEMPRE	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



El análisis de frecuencias muestra que el servicio proporcionado por la entidad se provee en condiciones apropiadas, aunque con variaciones en la percepción de los encuestados. De los 45 participantes, el 15,6% expresó que nunca consideró que el servicio se brinde en condiciones apropiadas, mientras que el 8,9% expresó que casi nunca lo considera así. Por otro lado, el 26,7% manifestó que en ocasiones percibió que el servicio se brinda en condiciones apropiadas, y el 24,4% afirmó que casi siempre lo considera así. Además, el 24,4% de los encuestados excluye que siempre considere que el servicio se provee en condiciones apropiadas. Estos resultados sugieren que si bien una parte de los encuestados tiene una percepción negativa o neutral sobre las condiciones del servicio, existe un porcentaje considerable que percibe que el servicio se brinda en condiciones apropiadas en mayor medida.

Tabla 23

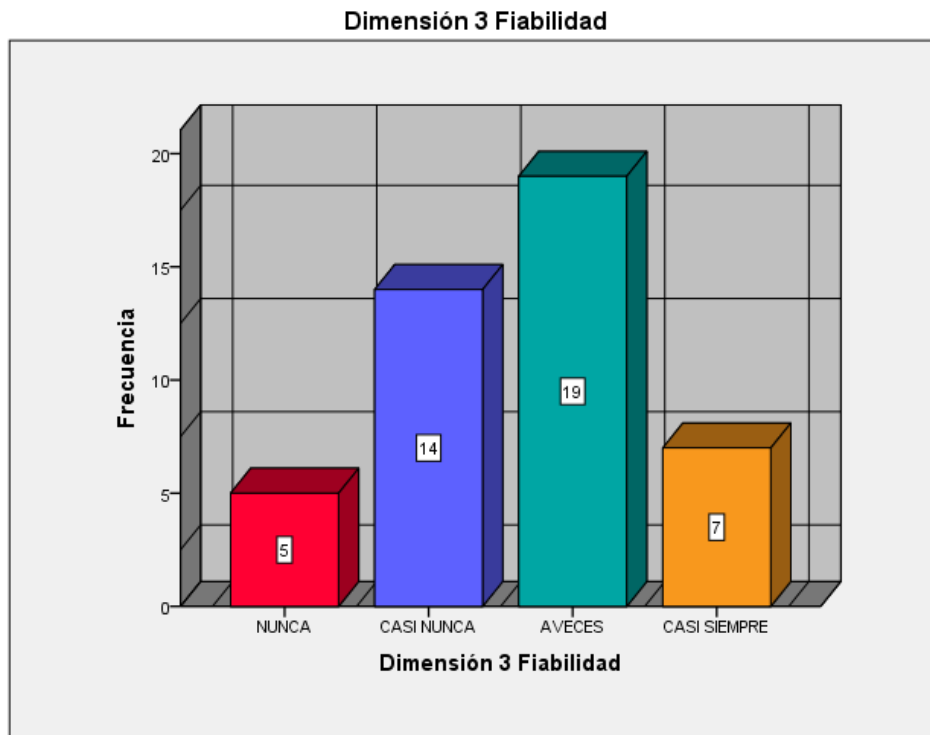
El servicio que se ofrece se mantiene en reserva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	8	17,8	17,8	31,1
	AVECES	12	26,7	26,7	57,8
	CASI SIEMPRE	11	24,4	24,4	82,2
	SIEMPRE	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



El análisis de frecuencias revela que el servicio ofrecido por la entidad se mantiene en reserva en diferentes proporciones según la percepción de los encuestados. De los 45 participantes, el 13,3% expresó que nunca considera que el servicio se mantiene en reserva, mientras que el 17,8% expresó que casi nunca lo considera así. Por otro lado, el 26,7% manifestó que en ocasiones percibió que el servicio se mantiene en reserva, y el 24,4% afirmó que casi siempre lo considera así. Además, el 17,8% de los encuestados destaca que siempre considera que el servicio se mantiene en reserva. Estos resultados sugieren que existe una insuficiencia en la percepción de los encuestados, pero una parte considerable de ellos considera que el servicio se mantiene en reserva en mayor medida.

Tabla 24

		Dimensión 3 Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	14	31,1	31,1	42,2
	AVECES	19	42,2	42,2	84,4
	CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

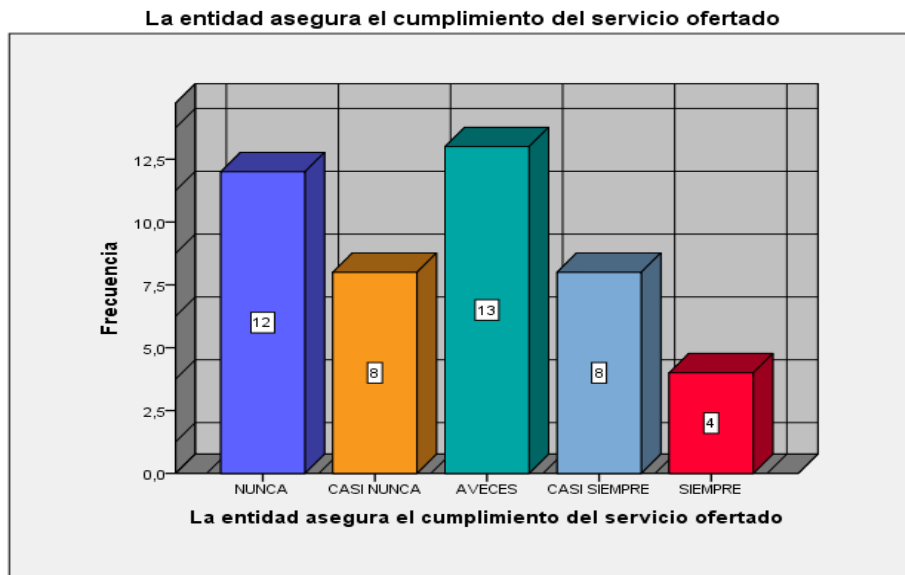


La dimensión de confiabilidad se refiere a la confiabilidad del servicio ofrecido por la entidad. Según el análisis de frecuencias, de los 45 encuestados, el 11,1% destacó que nunca percibió que el servicio sea confiable, mientras que el 31,1% afirmó que casi nunca lo considera confiable. Por otro lado, el 42,2% de los participantes dijo que en ocasiones percibió que el servicio es confiable, y el 15,6% manifestó que casi siempre lo considera así. Estos resultados sugieren que hay una preferencia en la percepción de los encuestados, pero la mayoría de ellos considera que el servicio tiene niveles aceptables de confiabilidad.

Tabla 25

La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	12	26,7	26,7
	CASI NUNCA	8	17,8	44,4
	AVECES	13	28,9	73,3
	CASI SIEMPRE	8	17,8	91,1
	SIEMPRE	4	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0

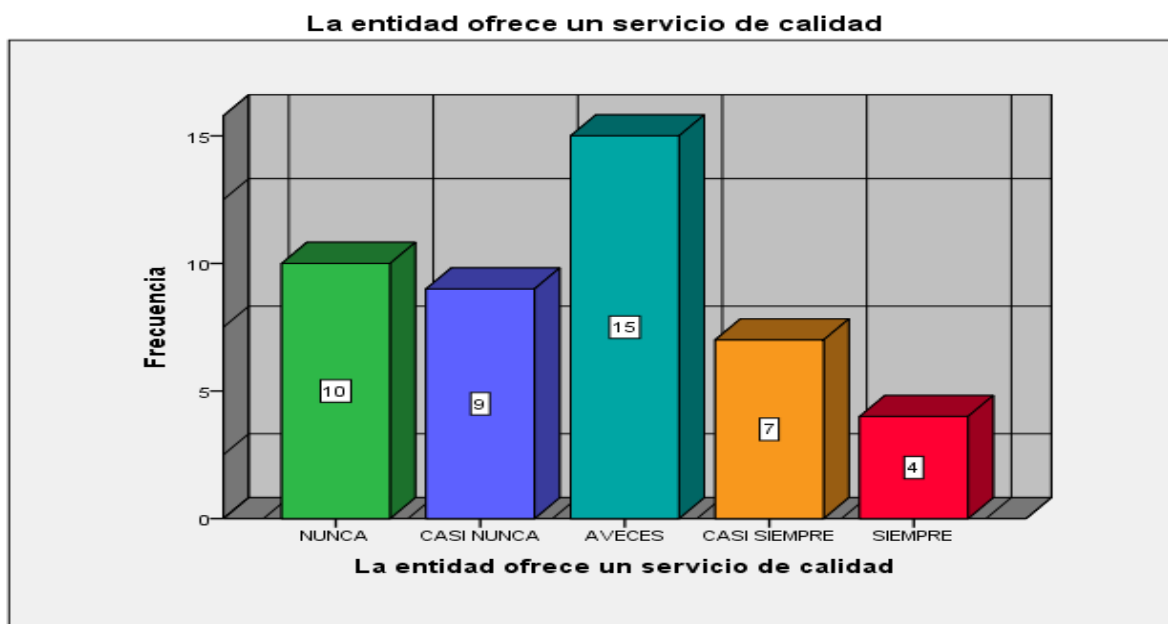


La entidad demuestra un compromiso con el cumplimiento del servicio ofrecido, según los datos obtenidos en el análisis de frecuencias. De los 45 participantes, el 26,7% indicó que nunca experimentó problemas en el cumplimiento del servicio, mientras que el 17,8% afirmó que casi nunca se presenta algún inconveniente. Por otro lado, el 28,9% de los encuestados dijo que en ocasiones pueden surgir algunas dificultades, pero en general se cumple con el servicio ofertado. Además, el 17,8% manifestó que casi siempre se garantiza el cumplimiento, y un 8,9% afirmó que siempre se cumple con el servicio. Estos resultados sugieren que la entidad muestra un nivel aceptable de compromiso en el cumplimiento de su oferta de servicio.

Tabla 26

La entidad ofrece un servicio de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	22,2	22,2
	CASI NUNCA	9	20,0	42,2
	AVECES	15	33,3	75,6
	CASI SIEMPRE	7	15,6	91,1
	SIEMPRE	4	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0

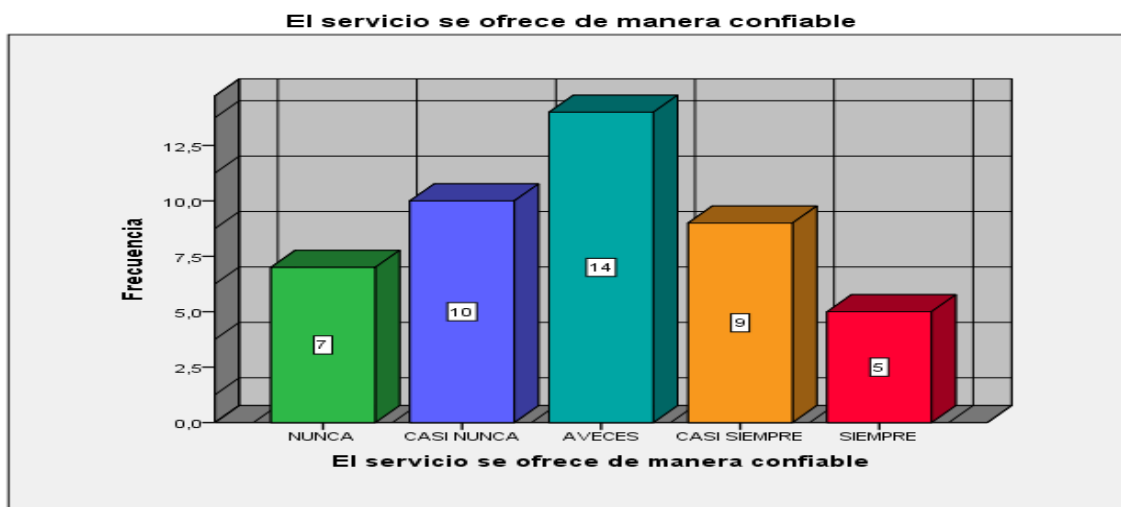


Los resultados obtenidos muestran que la entidad se esfuerza por ofrecer un servicio de calidad, según la percepción de los participantes. De los 45 encuestados, el 22,2% destacó que nunca experimentó un servicio de calidad, mientras que el 20% dijo que casi nunca se brinda un servicio satisfactorio. Sin embargo, el 33,3% de los participantes afirmó que en ocasiones se obtiene un servicio de calidad, y el 15,6% indica que casi siempre se cumple con esta expectativa. Además, un 8,9% manifestó que siempre se recibe un servicio de calidad. Estas demuestran que la entidad muestra un nivel aceptable de compromiso con la calidad del servicio ofrecido, aunque existen áreas de mejora identificadas por los participantes.

Tabla 27

El servicio se ofrece de manera confiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
CASI NUNCA	10	22,2	22,2	37,8
AVECES	14	31,1	31,1	68,9
CASI SIEMPRE	9	20,0	20,0	88,9
SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

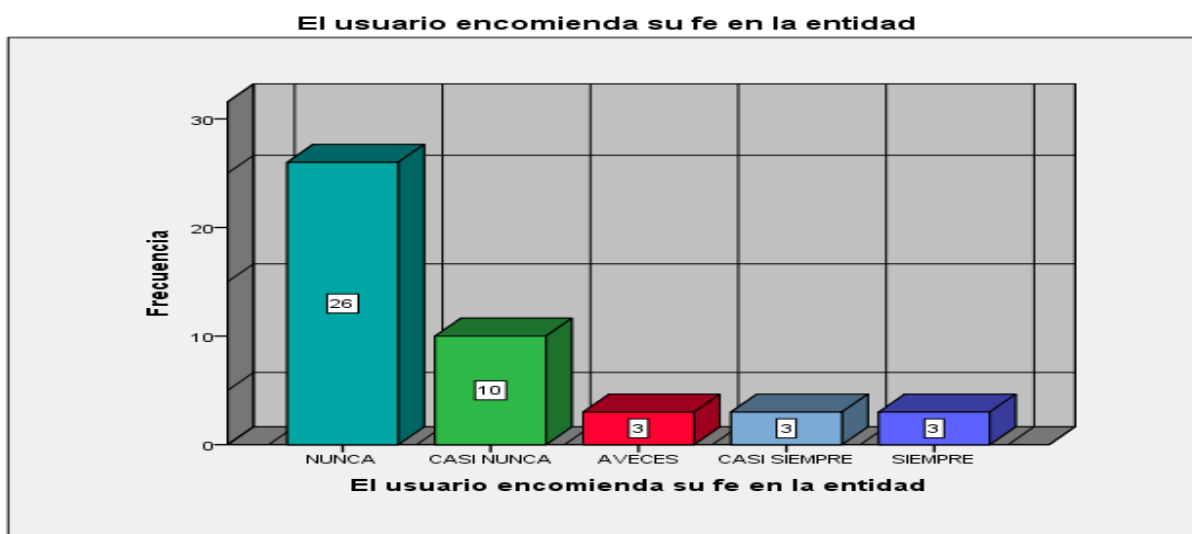


Los resultados obtenidos reflejan que el servicio ofrecido por la entidad se caracteriza por su confiabilidad, según la percepción de los participantes. De los 45 encuestados, el 15,6% señaló que nunca experimentó problemas de confiabilidad en el servicio, mientras que el 22,2% afirmó que casi nunca se enfrenta a esta situación. Sin embargo, el 31,1% de los participantes señaló que en ocasiones se presentaron inconvenientes en la confiabilidad del servicio, y el 20% manifestó que casi siempre se puede confiar en él. Además, un 11,1% resaltado que siempre se ofrece un servicio confiable. Estos demuestran que la entidad muestra un nivel aceptable de cumplimiento y consistencia en la prestación del servicio, aunque se identificaron áreas de mejora en cuanto a la confiabilidad percibida por los participantes.

Tabla 28

El usuario encomienda su fe en la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	26	57,8	57,8
	CASI NUNCA	10	22,2	80,0
	AVECES	3	6,7	86,7
	CASI SIEMPRE	3	6,7	93,3
	SIEMPRE	3	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0

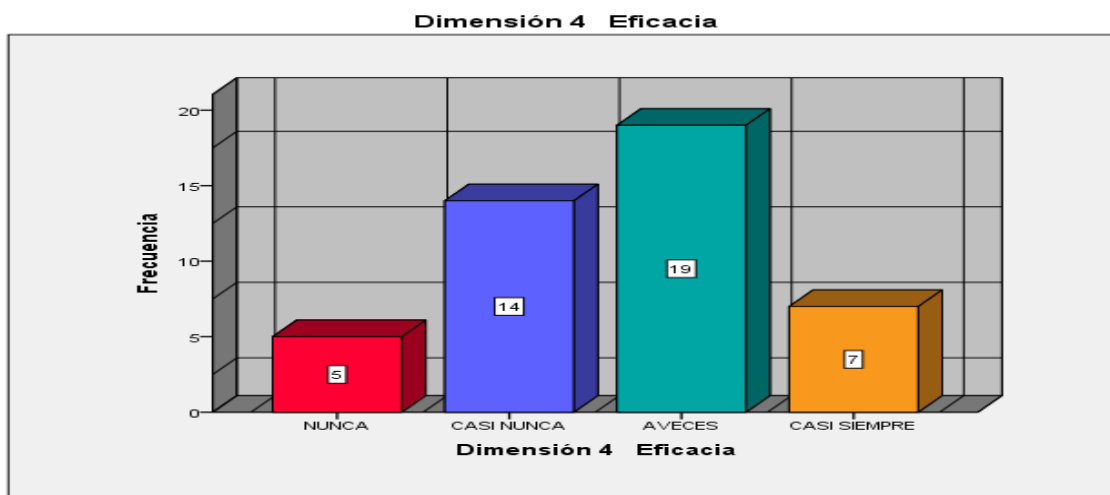


El análisis de los datos revela que los usuarios depositan su confianza en la entidad, reflejando un alto grado de dependencia y fe en los servicios que ofrece. De los 45 participantes encuestados, un 57,8% manifestó que nunca confió plenamente en la entidad, mientras que un 22,2% señaló que casi nunca encomienda su fe en ella. Un porcentaje menor, representado por un 6,7%, afirmó que en ocasiones confía en la entidad, y un número similar de participantes expresó que casi siempre o siempre confía en ella. Estos resultados demuestran la importancia de la confianza como factor determinante en la relación entre la entidad y los usuarios, y sugieren que la entidad debe trabajar en fortalecer y mantener la confianza de sus usuarios a través de la mejora continua de sus servicios y la transparencia en sus acciones.

Tabla 29

Dimensión 4 Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	11,1	11,1	11,1
CASI NUNCA	14	31,1	31,1	42,2
Válidos AVECES	19	42,2	42,2	84,4
CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	



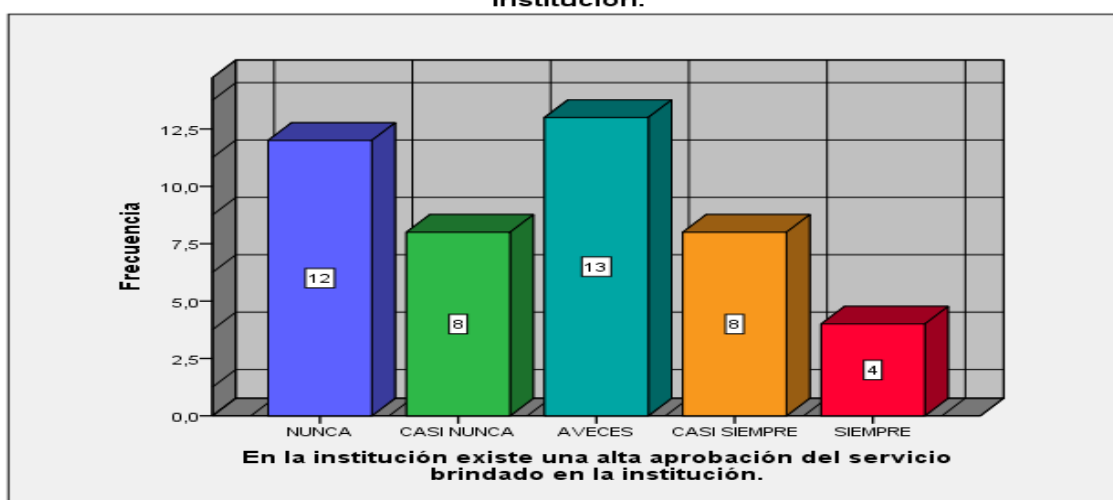
La dimensión de eficacia se refiere al nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la entidad. Los resultados obtenidos revelan que un 11,1% de los participantes destacados que nunca se logra la eficacia en los servicios ofrecidos, mientras que un porcentaje mayor, representado por un 31,1%, afirmó que casi nunca se alcanza dicha eficacia. Por otro lado, un 42,2% de los encuestados manifestó que en ocasiones se logra la eficacia, y un 15,6% indica que casi siempre se cumple con los objetivos establecidos. Estas resaltan la importancia de mejorar la eficacia en la entidad, a través de la implementación de estrategias que permiten un mejor cumplimiento de los servicios ofrecidos y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 30

En la institución existe una alta aprobación del servicio brindado en la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	26,7	26,7	26,7
CASI NUNCA	8	17,8	17,8	44,4
AVECES	13	28,9	28,9	73,3
CASI SIEMPRE	8	17,8	17,8	91,1
SIEMPRE	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

En la institución existe una alta aprobación del servicio brindado en la institución.

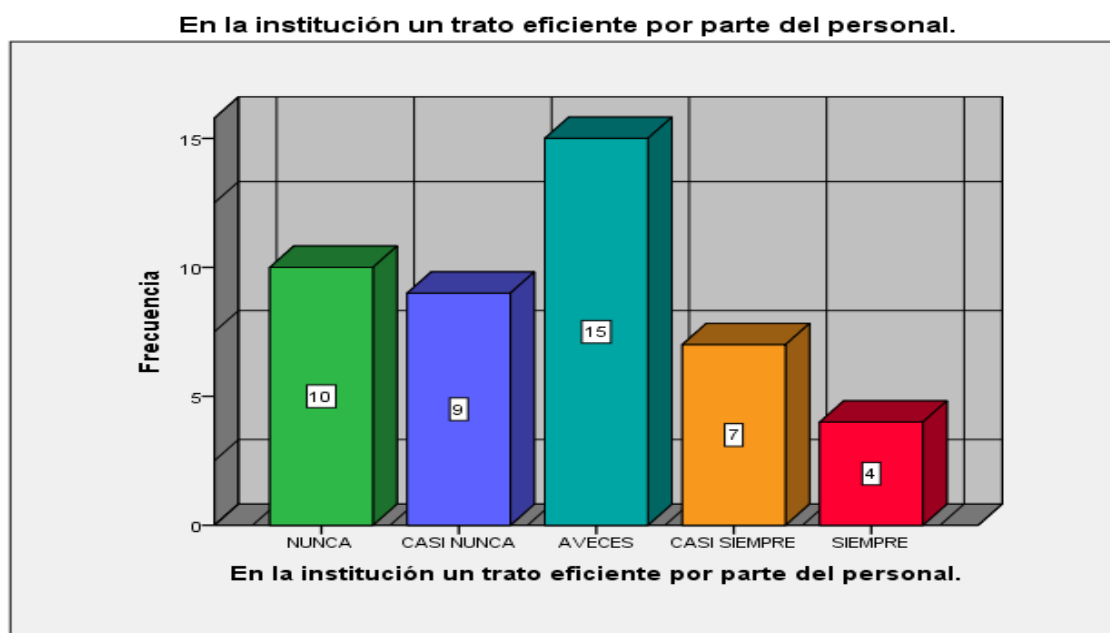


El análisis de los datos revela que la institución goza de una alta aprobación en cuanto al servicio brindado. Un porcentaje significativo de los encuestados, representado por un 26,7%, destaca que nunca se encuentran satisfechos con el servicio, mientras que un 17,8% afirmó que casi nunca se siente satisfecho. Sin embargo, la mayoría de los participantes expresaron que en ocasiones (28,9%), casi siempre (17,8%) o siempre (8,9%) se sintieron satisfechos con el servicio. Estos resultados demuestran la importancia de continuar mejorando y asegurando la calidad del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios en la institución.

Tabla 31

En la institución un trato eficiente por parte del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	10	22,2	22,2	22,2
CASI NUNCA	9	20,0	20,0	42,2
AVECES	15	33,3	33,3	75,6
CASI SIEMPRE	7	15,6	15,6	91,1
SIEMPRE	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	



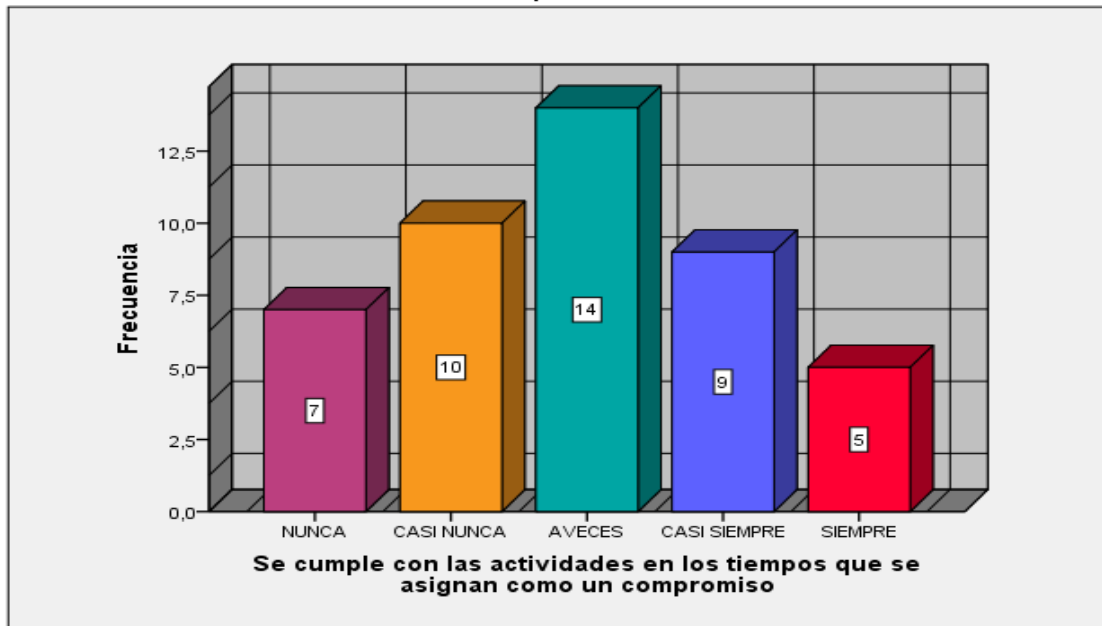
El análisis de los datos revela que en la institución existe un trato eficiente por parte del personal. Los resultados muestran que un porcentaje significativo de los encuestados se siente satisfecho con el trato recibido, ya que un 33,3% indica que en ocasiones se les brinda un trato eficiente, mientras que un 15,6% afirma que casi siempre experimenta un trato eficiente. Además, un 8,9% manifestó que siempre se les proporciona un trato eficiente. Aunque existen algunos casos en los que los encuestados reportaron que nunca (22,2%) o casi nunca (20,0%) recibieron un trato eficiente, estos resultados resaltaron la importancia de continuar mejorando las habilidades de atención al cliente del personal para garantizar un trato eficiente y satisfactorio en la institución.

Tabla 32

Se cumple con las actividades en los tiempos que se asignan como un compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	15,6	15,6	15,6
CASI NUNCA	10	22,2	22,2	37,8
AVECES	14	31,1	31,1	68,9
CASI SIEMPRE	9	20,0	20,0	88,9
SIEMPRE	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Se cumple con las actividades en los tiempos que se asignan como un compromiso



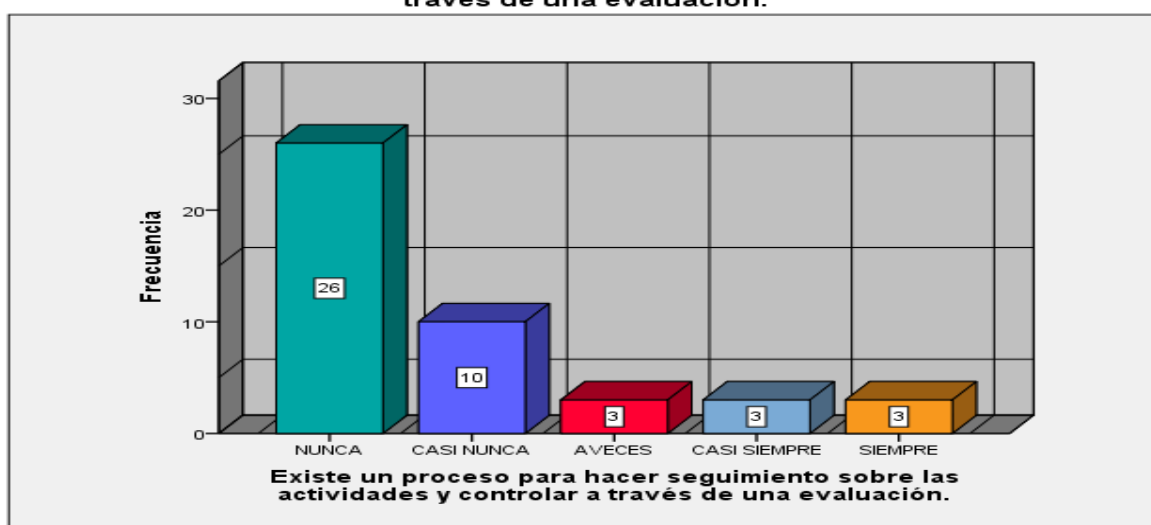
Los resultados del análisis muestran que en la institución se cumple con las actividades en los tiempos asignados como un compromiso. Los datos revelan que un porcentaje significativo de los encuestados perciben que las actividades se cumplen en diferentes grados. Un 31,1% de los participantes manifestaron que en ocasiones se cumplieron las actividades en los tiempos asignados, mientras que un 20,0% afirmó que casi siempre se cumple con estos tiempos. Además, un 11,1% informó que siempre se cumplen las actividades en los tiempos asignados. Aunque existe un porcentaje menor de encuestados que dijeron que nunca (15,6%) o casi nunca (22,2%) se cumple con los tiempos establecidos, estos resultados resaltan la importancia de mantener y mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo para garantizar el cumplimiento de las actividades en la institución.

Tabla 33

Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las actividades y controlar a través de una evaluación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
NUNCA	26	57,8	57,8	57,8
CASI NUNCA	10	22,2	22,2	80,0
AVECES	3	6,7	6,7	86,7
CASI SIEMPRE	3	6,7	6,7	93,3
SIEMPRE	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las actividades y controlar a través de una evaluación.



Los resultados del análisis muestran que en la institución se cumple con las actividades en los tiempos asignados como un compromiso. Los datos revelan que un porcentaje significativo de los encuestados perciben que las actividades se cumplen en diferentes grados. Un 31,1% de los participantes manifestaron que en ocasiones se cumplieron las actividades en los tiempos asignados, mientras que un 20,0% afirmó que casi siempre se cumple con estos tiempos. Además, un 11,1% informó que siempre se cumplen las actividades en los tiempos asignados. Aunque existe un porcentaje menor de encuestados que dijeron que nunca (15,6%) o casi nunca (22,2%) se cumple con los tiempos establecidos, estos resultados resaltan la importancia de mantener y mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo para garantizar el cumplimiento de las actividades en la institución.

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 34

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Gestión_del_talento_humano	,293	45	,000	,848	45	,000
Variable Calidad de servicio	,293	45	,000	,848	45	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

H₀; la distribución de los datos representa normalmente

H₁; La distribución de los datos no es normal

Como el valor (Sig.) P= 0,007 La variable gestión de talento humano y la variable calidad de servicio son menores que $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis (H₀) y se acepta la H₁ alterna, ambas variables no tienen distribución normal, por tanto, se seleccionó variables de correlación Rho de Spearman como la prueba estadística para contrastar la hipótesis.

Relación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en el I.E. de vigueta

Tabla 35

		Correlaciones		
			V1_Gestión_d el_talento_hu mano	Variable Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1_Gestión_del_talento_humano	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	45	45
	Variable Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 2

H0; Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la interacción humana en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

H0; No existe una relación significativa entre la gestión del talento y la interacción humana en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

Tabla 36

relación significativa entre la gestión del talento y la interacción humana en los docentes en la institución educativa de Vegueta

		Correlaciones		
			V1_Gestión_d el talento_hu mano	Dimensión 1 Interacción Humana
Rho de Spearman	V1_Gestión_del_talento_h umano	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Dimensión 1 Interacción Humana	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la seguridad en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

Tabla 37

gestión del talento y la seguridad en los docentes en la institución educativa de Vegueta

		Correlaciones		
			V1_Gestión_del _talento_huma no	Dimensión: Seguridad
Rho de Spearman	V1_Gestión_del_talento_hu mano	Coeficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Dimensión: Seguridad	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la fiabilidad en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

Tabla 38

		Correlaciones		
		V1_Gestión_d el talento_hu mano	Dimensión 3 Fiabilidad	
Rho de Spearman	V1_Gestión_del_talento_h umano	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Dimensión 3 Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Existe una relación significativa entre la gestión del talento y la eficacia en los docentes en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022.

Tabla 39

		Correlaciones		
		V1_Gestión_d el talento_hu mano	Dimensión 4 Eficacia	
Rho de Spearman	V1_Gestión_del_talento_ humano	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Dimensión 4 Eficacia	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

Los resultados mostraron diferencias relacionadas con su tamaño en un estudio híbrido se hizo para ver si existe una relación que seguirá con su apoyo de acuerdo a los estudios que se han realizado y considerados como valores en el estudio.

Así mismo el objetivo general en cuanto a determinar la relación entre las variables gestión de talento humano y calidad de servicio en la I.E. de vegueta en Huaura se obtuvo un nivel de frecuente alta entre las variables se pudo corroborar que la hipótesis planteada , ya que ,se obtuvo coeficiente de Rho de Spearman igual al 0.851 y significancia menor al 5% además se evidencia que existe un nivel bajo en talento humano en un 36.7% de los docentes , también indicaron que existe un bajo nivel en la variable calidad de servicio con un 37.7% .

Apartar de los hallazgos encontramos aceptamos la hipótesis alterna general, estos resultados son comparados con los de Gonzales (2017) a nivel nacional se propuso en su investigación un tipo de desarrollo de recursos humanos para la mejorar el conocimiento. Entre los resultados más importantes destaca la gestión de talento humano y la calidad educativa tiene relación significativa, que muestra un nivel cercano al 52%. Concluyó que el nivel actual de procedimiento de recursos humanos en el personal de la gestión del conocimiento es medio y vale la pena buscar y promover su fortalecimiento incidiendo en los intereses de la unidad. A Carrasco (2020) También se ha comprobado que una buena gestión del talento trae beneficios garantizar la calidad de la educación de los estudiantes a través de la implementación un nuevo camino. Resultados parecidos obtuvieron Mostacero y Padilla (2018) en lo nacional se menciona en su trabajo de investigación gestión de talento y calidad de servicio en colegios particulares, el objetivo de la investigación es analizar las percepciones respecto a la calidad educativa en los colegios de Trujillo, Llegando a la conclusión que 100% de la muestra obtenida notaron que la calidad educativa es evaluada a las características los docentes, las prácticas en el aula y las pruebas que se realizan a los estudiantes antes de las evaluaciones, es por eso que es importante tener una gestión adecuada planta de docente para lograr en los alumnos mejores desempeños académicos y una buena formación de valores. De manera similar, en el estudio de Crissien et al. (2019) se evidenció la importancia de promover la entrega de una educación de alta calidad mediante la orientación adecuada. Esto implica fortalecer las habilidades docentes a través de

la capacitación, con el objetivo de que los profesores puedan transmitir de manera efectiva sus nuevos conocimientos a los estudiantes.

Así mismo respecto al objetivo específico 1 determinar la relación entre Objetivo 1: determinar la relación entre gestión del talento humano y la Interacción humana en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022, se determino que existe una relación directa alta confirme con coeficiente de correlación de 0.854 con sig., < a 0,005% comprobando la hipótesis planteada con un nivel de la dimensión interacción humana es del 85,4%. Este resultado indica una conexión positiva y significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Es decir, existe una fuerte relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de interacción humana en el contexto del estudio. Los valores de conexiones cercanas a 1 sugieren que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar de manera consistente. En este caso, un enfoque efectivo en la gestión del talento humano está asociado con una mayor interacción humana en el contexto analizado. Cabe destacar que el tamaño de la muestra utilizada para el análisis fue de 45 observaciones para ambas variables. Arriaga (2018) sostiene que la dirección juega un papel fundamental al proporcionar una gestión efectiva que permita a los docentes implementar estrategias destinadas a mejorar la calidad de sus servicios. Esta mejora en la calidad de los servicios educativos se traduce en beneficios laborales para cada docente, ya que contribuye al desarrollo y aumento de sus profesionales. Cuesta (2020) sostiene que la dirección juega un papel fundamental al proporcionar una gestión efectiva que permita a los docentes implementar estrategias destinadas a mejorar la calidad de sus servicios. Esta mejora en la calidad de los servicios educativos se traduce en beneficios laborales para cada docente, ya que contribuye al desarrollo, la interacción humana y aumento de sus profesionales. La interacción humana desempeña un papel crucial en el proceso de aprendizaje académico. Según Smith et al. (2020), cuando los estudiantes participan en interacciones significativas con sus pares y profesores, se crea un entorno propicio para el intercambio de ideas, el debate y la construcción conjunta del conocimiento. Esta interacción fomenta la reflexión crítica, el desarrollo de habilidades de comunicación y la resolución colaborativa de problemas. Por lo tanto, se argumenta que la promoción de una mayor interacción humana en las aulas puede mejorar la calidad y la eficacia del

aprendizaje académico. La introducción y el uso creciente de la tecnología han cambiado significativamente la forma en que interactuamos entre nosotros. Algunos investigadores, como Johnson (2019), plantean preocupaciones sobre los posibles efectos negativos de la tecnología en la interacción humana. Por ejemplo, el uso excesivo de dispositivos electrónicos puede reducir las interacciones cara a cara, disminuir las habilidades sociales y limitar la capacidad de empatía. Además, la comunicación a través de plataformas digitales puede carecer de las sutilezas y expresiones emocionales presentes en la comunicación verbal y no verbal. Sin embargo, otros argumentan que la tecnología también puede facilitar nuevas formas de interacción y conexión humana, como las redes sociales y las videoconferencias, que permiten la colaboración a distancia y la creación de comunidades virtuales. Esta discusión plantea interrogantes sobre los efectos complejos y multifacéticos de la tecnología en la interacción humana.

Así mismo el objetivo 2 determinar la relación entre gestión del talento humano y la seguridad en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta se determinó que existe una relación directa baja confirmada con coeficiente de correlación de 0.633 con sig., $< 0,05$ comprobando la hipótesis planteada "Seguridad" es del 63,3%. Este resultado indica una confirmación positiva y significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0,01 (bilateral). Es decir, existe una relación moderada entre la gestión del talento humano y la dimensión de seguridad en el contexto del estudio. Los valores de cercanías a 1 sugieren que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar de manera consistente. En este caso, un enfoque efectivo en la gestión del talento humano está asociado con una mayor seguridad en el entorno laboral. Dado que las conexiones son significativas al nivel 0.01 (bilateral), se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula de que no existe una relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de seguridad. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa de que existe una correlación significativa entre ambas variables. Estos resultados respaldan la idea de que una gestión adecuada del talento humano puede contribuir a mejorar los niveles de seguridad en el entorno laboral. Con referencia a la dimensión de seguridad en el entorno laboral es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores. Según Hernández et al. (2021), un entorno laboral seguro promueve la confianza y

el compromiso de los empleados, lo que a su vez se traduce en un mejor desempeño y productividad. Además, la seguridad laboral contribuye a reducir los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, protegiendo la integridad física y mental de los trabajadores. Por lo tanto, se argumenta que las organizaciones deben prestar especial atención a implementar medidas y políticas que fomenten la seguridad en el entorno laboral. Así mismo Según Sánchez et al. (2020), factores como la comunicación efectiva, la participación en la toma de decisiones, el apoyo social y la capacitación en seguridad, influyen en cómo los empleados perciben la seguridad en su lugar de trabajo. Estos resultados resaltan la importancia de una gestión participativa y una cultura organizacional que fomente la confianza y el compromiso de los trabajadores, lo que a su vez contribuirá a una mayor percepción de seguridad laboral. Seguidamente, Según Rodríguez et al. (2019), cuando los empleados se sintieron seguros en su trabajo, experimentaron menores niveles de estrés y ansiedad, lo que a su vez mejoró su salud física y mental. Además, la seguridad laboral está relacionada con la satisfacción laboral y la retención de los empleados en la organización. Por lo tanto, se argumenta que las empresas deben considerar la seguridad laboral como un aspecto integral de su estrategia de gestión de recursos humanos, con el objetivo de promover el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores.

Los autores defienden la importancia de la seguridad en el entorno laboral como un aspecto fundamental para garantizar el bienestar, la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. Argumentan que un entorno laboral seguro promueve la confianza, reduce los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, y contribuye a un mejor desempeño y productividad. Además, destacan la importancia de implementar medidas y políticas que fomentan la seguridad, así como una gestión participativa y una cultura organizacional que promueve la confianza y el compromiso de los empleados

Conforme al objetivo específico 3 determinar la relación entre gestión del talento humano y la fiabilidad en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta se determinó que existe una relación directa alta confirmada con coeficiente de correlación de 0.805 con sig., $< 0,005$ es del 80,5%. Este resultado indica una conexión positiva y significativa entre ambas variables, con un nivel de

significancia de 0.01 (bilateral). Es decir, existe una fuerte relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de confianza en el contexto del estudio. Los valores de conexiones cercanas a 1 sugieren que a medida que una variable aumenta, la otra también tiende a aumentar de manera consistente. En este caso, un enfoque efectivo en la gestión del talento humano está asociado con una mayor confianza en el entorno laboral. Los resultados muestran que las conexiones son significativas al nivel 0.01 (bilateral), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de que no existe una relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de confianza. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa de que existe una correlación significativa entre ambas variables. Estas confirmaciones respaldan la idea de que una gestión efectiva del talento humano puede contribuir a mejorar la confianza en el entorno laboral, lo que se traduce en un mayor nivel de confianza y consistencia en las actividades y procesos de trabajo.

La dimensión de confianza en el ámbito laboral es un aspecto clave para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Según González et al. (2020), la confianza se refiere a la consistencia y confiabilidad de los procesos, productos o servicios ofrecidos por una empresa. Una gestión del talento humano orientada a mejorar la confianza implica establecer sistema y procedimiento estandarizado, garantizar la calidad en la ejecución de tarea y promover la responsabilidad y la puntualidad entre los empleados. Estos esfuerzos contribuyen a generar confianza tanto internamente, entre los miembros del equipo, como externamente, en los clientes y socios comerciales. La dimensión de desempeño de un papel fundamental en la satisfacción del cliente. Según Cárdenas et al. (2019), la confianza se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir consistentemente con las expectativas y compromisos adquiridos con sus clientes. Cuando una organización es percibida como confiable y consistente en la entrega de productos o servicios, genera un mayor nivel de satisfacción y lealtad en sus clientes. Por lo tanto, se argumenta que la mejora de la confianza a través de una gestión adecuada del talento humano es crucial para mantener y fortalecer las relaciones con los clientes, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en los resultados comerciales. La dimensión de confianza en el entorno tiene un impacto significativo en la productividad laboral y eficiencia de las organizaciones. Según Jiménez et al. (2021), una gestión del talento humano orientada a promover la confianza implica

establecer sistemas de control de calidad, capacitar adecuadamente a los empleados y fomentar una cultura organizacional de responsabilidad y cumplimiento de objetivo. Cuando se logra una mayor confianza en los procesos y actividades laborales, se reduce los errores, retrabajos y demoras, lo que a su vez mejora la eficiencia y la productividad de la organización. Por lo tanto, se destaca la importancia de una gestión del talento humano enfocada en mejorar la confianza como una estrategia para optimizar el desempeño y los resultados organizacionales.

Por último, con el objetivo específico 4 determinar la relación entre gestión del talento humano y la eficacia en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta, Huaura 2022. se determinó que existe una relación directa alta confirme con coeficiente de correlación de 0.854 con sig., < a 0,005% 80,5%. Esto indica una conexión positiva y significativa entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). En otras palabras, existe una fuerte relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de eficacia en el contexto del estudio.

Un coeficiente de concreciones de 0,805 sugiere que a medida que la variable "gestión de talento humano" aumenta, la dimensión de eficacia también tiende a aumentar de manera consistente. Esto implica que una gestión del talento humano efectiva está asociada con una mayor eficacia en el entorno laboral. Dado que la consecuencia es significativa al nivel 0.01 (bilateral), se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula de que no existe una relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de eficacia. En cambio, se acepta la hipótesis alternativa de que hay una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados respaldan la idea de que una gestión adecuada del talento humano puede contribuir a mejorar la eficacia en las actividades y procesos de trabajo, lo que puede llevar a una mayor productividad y logro de objetivos organizacionales.

La dimensión de eficacia es un aspecto crucial para el éxito y el desempeño organizacional. Según Pérez et al. (2020), la eficacia se refiere a la capacidad de una organización para lograr su objetivo y meta de manera efectiva y eficiente. Una gestión del talento humano enfocada en mejorar la eficacia implica identificar y desarrollar las habilidades y competencias necesarias en los empleados, alinear los esfuerzos individuales con el objetivo organizacional y establecer sistema de evaluación y retroalimentación adecuados. Estos esfuerzos contribuyen a mejorar

el desempeño general de la organización, su competitividad y su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno. La dimensión de eficacia está relacionada con la satisfacción laboral de los empleados. Según Arévalo et al. (2018), cuando los empleados percibieron que su trabajo es efectivo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, experimentaron un mayor sentido de realización y satisfacción en su trabajo. Una gestión del talento humano que promueva la eficacia implica brindar a los empleados las herramientas, recursos y apoyo necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera exitosa. Esto no solo mejora la productividad y la calidad del trabajo, sino que también contribuye a la satisfacción y el compromiso de los empleados con la organización. La dimensión de eficacia juega un papel fundamental en la imagen y reputación de una organización. Según González et al. (2021), cuando una organización es percibida como eficaz en la consecución de sus objetivos y en la entrega de productos o servicios de calidad, genera confianza y credibilidad tanto en sus clientes como en el mercado en general. Esto puede resultar en una ventaja competitiva significativa y en el fortalecimiento de la reputación de la organización. Por lo tanto, se argumenta que una gestión del talento humano enfocada en mejorar la eficacia puede tener un impacto positivo en la imagen y el posicionamiento de la organización, lo que a su vez puede influir en la atracción de clientes, socios comerciales y talento humano. Según los autores, estos esfuerzos para mejorar la contribución a mejorar el desempeño general de la organización, su competitividad y su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno. Además, destaca que la dimensión de eficacia está relacionada con la satisfacción laboral de los empleados. Cuando los empleados perciben que su trabajo es efectivo y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales, experimentan un mayor sentido de realización y satisfacción en su trabajo. También argumentan que una gestión del talento humano enfocada en mejorar la eficacia puede tener un impacto positivo en la imagen y el posicionamiento de la organización. Una organización que es percibida como eficaz en la consecución de sus objetivos y en la entrega de productos o servicios de calidad genera confianza y credibilidad tanto en sus clientes como en el mercado en general. Esto puede resultar en una ventaja competitiva significativa y en el fortalecimiento de la reputación de la organización, lo que a su vez puede influir en la atracción de clientes, socios comerciales y talento humano.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó se han encontrado diferencias relacionadas con el tamaño del estudio y se ha confirmado una alta relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta en Huaura. Los resultados respaldan la hipótesis planteada, mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,851 y una significancia menor al 5%. Además, se ha identificado un bajo nivel de talento humano en un 36,7% de los docentes y un bajo nivel de calidad de servicio en un 37,7%. Estas pruebas son consistentes con investigaciones previas a nivel nacional, como el estudio realizado por Gonzales (2017), que también indicó una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad educativa. En general, se concluye que es necesario fortalecer la gestión del talento humano y promover su desarrollo para mejorar la calidad de servicio en la institución educativa.

Así mismo que se ha encontrado una fuerte relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y la dimensión de interacción humana en la institución educativa de Vegueta, se determinó que existe una relación directa alta confirmada con coeficiente de correlación de 0.854 con sig., < a 0,005%. Los resultados demuestran que un enfoque efectivo en la gestión del talento humano está asociado con una mayor interacción humana, lo cual es crucial para mejorar la calidad de los servicios educativos y el proceso de aprendizaje académico. Además, se plantea la importancia de considerar los efectos complejos de la tecnología en la interacción humana, ya que puede tener tantos aspectos negativos como facilitar nuevas formas de conexión y colaboración.

Se concluye se ha determinado una relación directa y alta entre la gestión del talento humano y la confianza en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta. El coeficiente de consecuencias de 0,805 con una significancia de menos de 0,005% confirma esta relación positiva y significativa entre ambas variables. Esto indica que la gestión efectiva del talento humano está asociada con una mayor confianza en la calidad de servicio. Los resultados respaldan la idea de

que la inversión en la gestión del talento humano puede mejorar la confianza y la fiabilidad en el contexto estudiado.

En conclusión, los resultados de este estudio indican que existe una relación directa y alta entre la gestión del talento humano y la eficacia en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta. El coeficiente de consecuencias de 0,854 con una significancia de menos de 0,005% confirma esta relación positiva y significativa. Esto implica que una gestión efectiva del talento humano está asociada con una mayor eficacia en el entorno laboral, lo que puede llevar a una mayor productividad y logro de los objetivos organizacionales. Los resultados respaldan la importancia de invertir en la gestión del talento humano para mejorar la eficacia en las actividades y procesos de trabajo en la institución educativa de Vegueta.

VII. RECOMENDACIONES

Fortalecer la gestión del talento humano: Se recomienda implementar estrategias y programas que promuevan el desarrollo y la capacitación del personal docente en la institución educativa de Vegueta. Esto ayudará a mejorar el nivel de talento humano y su capacidad para brindar una calidad de servicio óptima.

Mejorar la calidad de servicio: Se deben establecer acciones concretas para abordar el bajo nivel de calidad de servicio identificado en un 37,7% de los docentes. Esto puede incluir la implementación de programas de mejora continua, el establecimiento de estándares de servicio claros y la promoción de una cultura de excelencia en la institución.

Investigación adicional: Se sugiere realizar investigaciones adicionales para profundizar en la relación entre la gestión del talento humano y la calidad educativa en el contexto específico de la institución educativa de Vegueta. Estos estudios pueden ayudar a identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias más específicas y adaptadas a las necesidades de la institución.

Potenciar la interacción humana: Dado que se ha encontrado una fuerte relación entre la gestión del talento humano y la dimensión de interacción humana, se recomienda promover espacios de colaboración y comunicación efectiva entre el personal docente y el alumnado. Esto puede incluir la implementación de estrategias de trabajo en equipo, la facilitación de oportunidades de participación y la promoción de un clima escolar favorable al diálogo y la interacción.

Considerar el impacto de la tecnología: Se debe prestar especial atención a los efectos de la tecnología en la interacción humana. Si bien la tecnología puede facilitar la conexión y la colaboración, también puede tener aspectos negativos, como el aislamiento social o la dependencia excesiva. Es importante promover un uso equilibrado y consciente de la tecnología, garantizando que no suplante las interacciones humanas genuinas y significativas en el entorno educativo.

Reforzar la confianza en la calidad de servicio: Dado que se ha identificado una relación directa y alta entre la gestión del talento humano y la confianza en la calidad de servicio, se recomienda fortalecer los procesos de gestión y comunicación para generar un ambiente de confianza tanto entre el personal docente como entre los estudiantes y sus familias. Esto puede incluir la promoción de la transparencia, el

establecimiento de canales de retroalimentación abiertos y el reconocimiento del trabajo bien realizado.

Inversión en gestión del talento humano: Se debe enfatizar la importancia de invertir recursos y esfuerzos en la gestión del talento humano. Esto implica proporcionar oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y motivación adecuada, así como implementar prácticas de selección y retención de efectivos personales. Una gestión del talento humano sólida y efectiva contribuirá a fortalecer la confianza y la eficacia en la calidad de servicio en la institución educativa de Vegueta.

En general, se recomienda que la institución educativa de Vegueta tome medidas concretas para fortalecer la gestión del talento humano, mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS:

- Álvarez-Rivera, N. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire*. [Tesis para título, Universidad Tecnológica del Perú] Lima. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Armijos Bermúdez, A.I. y Mora, Navarro V. (2019). *Management of Human Resources*. [tesis para doctorado, Universidad y Sociedad]. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Barriga Flores, A. (2016). *Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico del distrito de Arequipa* [Tesis para título, Universidad Católica San Pedro] Arequipa-Perú. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLOR_ES_ANA_IMP.pdf
- Bayo et al., (2018). *La investigación en recursos humanos en España de 2008 a 2018: ¿la década prodigiosa? cuadernos de economía y dirección de la empresa*, 181-191.
- Buenaño Súrbanda, P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>
- Carlos Leonel Escudero Sánchez, Liliana Alexandra Cortez Suárez (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para investigación científica* <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

- Castellanos, C.J., y Baca, A.P. (2014). *Importancia calidad del servicio en la industria cosmetica*. [Tesis de título, Universidad Militar Nueva Granada] Bogotá, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587/Importancia%20Calidad%20de%20Servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerna Ramírez, L. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017* [Tesis para título, Universidad César Vallejo] Escuela de Posgrado, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Cóndor et al., (2018). *Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones*, *Revista Información Tecnológica*, 29(4),205-216. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000400205&lng=es&nrm=iso
- Congreso de la República (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica; y de la ley 28613, ley del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC)*. Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe>
- Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015*. Standard. Cofín, Habana, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612020000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Díaz, Y.C., Andrade, J.M., y Ramírez, E. (2019). *Transformational Leadership and Social Responsibility in Coffee Women's Associations in Southern*

Colombia. Información Tecnológica. 30(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000500121>

Drucker, P. (1990). *La gerencia efectiva*. España. Editorial: Conecta.

Elacqua et al., (2018). *Profesión: profesor en América Latina ¿Por qué se perdió el prestigio docente y cómo recuperarlo?* Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Escobar, M., Mosquera, A. (2013) *El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel*. *Cuadernos de Administración*, 29 (50) 207-216. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id225029797010>.

Fischman, D. (2006). *El Camino del Líder*. Lima-Perú. Obtenido de <https://www.planetadelibros.com.pe>

González, C. (2021). *Factores del capital humano y desempeño en instituciones de educación media superior*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982021000400093

González, M., Molina, A. (2016) *Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud*. *Medisur*, 14(2): 97-100. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>

Gonzales, R.E. (2017). *Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar la gestión del conocimiento en las instituciones educativas del distrito de Picsi*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo] Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Gonzales, D.R. (2015). Staff retention strategies. A reflection on its effectiveness and scope. *Revista Universidad EAFIT*. 45 (156), 45-72.

Gutiérrez, M.C. (2012). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. Revista Dialnet. 9, 112.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Informe técnico sobre el comportamiento de los indicadores de mercado laboral a Nivel Nacional*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informetecnico-empleo-nacional-jul-ago-set-2020.pdf>

Konopaske (2018): *Organizational Behavior and Management*, McGraw-Hill Education, New York

Lee (2013). *Does transformational leadership style influence employees' attitudes toward food safety practices?* doi: 10.1016/j.ijhm.2012.09.004, International Journal of Hospitality Management, 33, 282-293 DOI: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000500121&script=sci_arttext

López (2017). *Mirada de las investigaciones sobre formación investigativa en la universidad latinoamericana: estado del arte (2010-2017)*. *Rev.investig.desarro.innov*, 8(1), 77-95. <http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v8n1/2389-9417-ridi-8-01-77.pdf>

Marulanda (2013). *Motivational theories in the study of entrepreneurship*

México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Mohamed, L.M. (2016). *Assessing the effects of transformational leadership: A study on Egyptian hotel employees*, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 49-59

- Montoya, C.A., y Boyero, M.R. (2016). *The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro". 20(2), 1-20*
- Neffa, J.C. (2019) Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar>.
- Ñahuirima, Y.M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. Perú.* <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>
- Factorial HR. (2022). 9 estrategias de gestión del talento humano para tu empresa. <https://factorialhr.es/blog/estrategias-gestion-de-talento-humano-empresa/>
- Laguna (2019). Propuesta de mejora del proceso de atención en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2523/Alfredo_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mariño Rubio, A., y Rodríguez, A. (2016). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Revista Española De Financiación y Contabilidad.*
- MINSA,.(2021). Tiempos de Pandemia. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
- Martínez, E. (2012). Modelo de las cuatro brechas en el servicio. Universidad virtual del estado de Guanajuato.
- Montoya, C.A., y Boyero, M.R. (2016). The human resource management as akey element and quality competitiveness organizacional. *RevistCientífica "Visión de Futuro". 20(2), 1-20*
- Mostacero, Y., & Padilla, K. (2018). Relación entre el uso del modelo de gestión del conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal

Trujillo año 2017. Tesis de titulación. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Neffa (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: una contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgospsicosociales-trabajo.pdf>

Ortiz (2018). Tipos de liderazgo según David Fischman. <https://www.academia.edu>

Parasuraman (2001): *Techno-Ready Marketing: How and Why Your Customers Adopt Technology*, Free Press, New York, NY.

Ramírez, R (2019) *Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico*. Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales, Atlántico – Colombia. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Ramos, R. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la pastelería Miraflores*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13847>

Reyes (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Reynier et. al., (2019). *Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach*. *Revista Venezolana de Gerencia*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Rivera, M. L. (2019). *Calidad Del Servicio Que Brinda La Empresa Elevate Business Y Estrategias Para Su Mejora* [Tesis Para Bachiller, Universidad Nacional De Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2084>

- Roque Guerra, R.M.(2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care. Revista habanera de ciencias médicas.* 17(2) [https://www.researchgate.net/publication/326845287 Integrated management for patient safety and quality of health care](https://www.researchgate.net/publication/326845287_Integrated_management_for_patient_safety_and_quality_of_health_care)
- Sadaf Rahela, F. (2019). *Service quality to e-service quality: a paradigm shift. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Bangkok, Thailand, March 5-7, 1656-1666.* <http://www.ieomsociety.org/ieom2019/papers/404.pdf>
- Valencia Trujillo, M. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial del Huarmey, 2020.* [tesis para bachiller Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49953>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración.* México. Editorial: Patria.
- Valencia, M. S. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito.* [Tesis para bachiller, Universidad Andina Simón Bolívar]. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/6172>
- Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV.* Quito <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11789>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). *Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER).* Innovar, *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59.] DOI: <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n63.60665>

Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. [Tesis de título, Universidad César Vallejo] Lima-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/>

Universidad Católica San Pablo. (2020). CALIDAD DE SERVICIO: FACTOR CLAVE DE COMPETITIVIDAD

Zeithaml, V., Berry, L.L. & Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298805200203>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	Atributos tangibles e intangibles que se ofrecen a los usuarios (Vera y Trujillo, 2017).	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: interacción humana, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.	Interacción humana	Interacción recíproca	Ordinal
				Relaciones positivas	
				Saber escuchar	
				Control de emociones	
				Fomento de interrelaciones	
			Seguridad	Credibilidad del servicio	
				Certeza del servicio	
				Condiciones apropiadas	
				Confidencialidad	
				Fidelidad del servicio	
			Fiabilidad	Promesa de servicio	
				Realizar bien el servicio	
				Servicio oportuno	
				Servicio confiable	
				Servicio cuidadoso	
	Servicio rápido				
Eficacia	Voluntad colaborativa				
	Actitud de ayuda				
	Cumplimiento de compromisos				
	Satisfacción de la demanda				

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión del talento humano

Apellidos y nombres:

El presente documento tiene como finalidad Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura.

Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable Gestión del talento humano	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Reclutamiento y selección de personal	5	4	3	2	1
La entidad cobertura el requerimiento del personal acorde con las necesidades					
Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos					
En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos					
El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales					
Dimensión 2: Compensación					
La retribución económica cubre las expectativas de los trabajadores					
Se evidencia lealtad de los trabajadores por la compensación que reciben					
Se asume con responsabilidad el trabajo					
Los servidores reciben recompensa por labor sobresaliente					
Dimensión 3: Beneficios sociales					

El subsidio por luto y sepelio genera satisfacción en los trabajadores				
La compensación por tiempo de servicios incentiva a los trabajadores a desempeñarse mejor				
Los trabajadores reciben los beneficios por preparación de clases sin acudir a la vía judicial				
Los aguinaldos y gratificaciones cubren las expectativas de los trabajadores				
Dimensión 4: Relaciones laborales				
Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad				
Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones				
Se soluciona en forma oportuna los conflictos que se presentan				
La entidad promueve, la satisfacción con el servicio brindado				

Cuestionario de calidad de servicio

Apellidos y nombres:



El presente documento tiene como calidad de servicio en una institución educativa, de
Vegueta, Huaura.

Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:


Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable Calidad de servicio	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Interacción Humana	5	4	3	2	1
La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios					
Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios					
Los trabajadores saben escuchar a los usuarios					
Se gestiona el control de las emociones					
Dimensión: Seguridad					
Para la entidad primero son los usuarios					
Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
El servicio se provee en condiciones apropiadas					
El servicio que se ofrece se mantiene en reserva					
Dimensión 3: Fiabilidad					
La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado					
La entidad ofrece un servicio de calidad					
El servicio se ofrece de manera confiable					
El usuario encomienda su fe en la entidad					
Dimensión 4: Eficacia					
En la institución existe una alta aprobación del servicio brindado en la institución.					
En la institución un trato eficiente por parte del personal.					
Se cumple con las actividades en los tiempos que se asignan como un compromiso					
Existe un proceso para hacer seguimiento sobre las actividades y controlar a través de una evaluación.					


ANEXO 4:**FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	Cuestionario gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable gestión del talento humano
Nombres y apellidos del experto	Edison Williams Ramos Moreno 
Documento de identidad	09664818
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	992133316
Firma	
Fecha	10/11/2022 <i>Mg. Edison W. Ramos Moreno</i> 052-157389


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Edison Williams Ramos Moreno
Documento de identidad	09664818
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	992133316
Firma	
Fecha	10/11/2022 <i>Mg. Edison W. Ramos Moreno</i> 052-157389


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable gestión del talento humano.
Nombres y apellidos del experto	Javier Francisco Panta Salazar
Documento de identidad	02636381
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ingeniería Industrial
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	999 633 664
Firma	
Fecha	28 / 11/ 2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio.
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable calidad de servicio.
Nombres y apellidos del experto	Javier Francisco Panta Salazar
Documento de identidad	02636381
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ingeniería Industrial
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	999 633 664
Firma	
Fecha	28 /11/ 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión del talento humano
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable gestión del talento humano.
Nombres y apellidos del experto	Guido Trujillo Valdiviezo
Documento de identidad	25570359
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ingeniería de Sistemas
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	993 836 630
Firma	
Fecha	28 / 11 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio.
Objetivo del instrumento	Obtener información de los encuestados sobre la variable calidad de servicio.
Nombres y apellidos del experto	Guido Trujillo Valdiviezo
Documento de identidad	25570359
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Ingeniería de Sistemas
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	993 836 630
Firma	
Fecha	28 / 11 / 2022

ANEXO 5:

Vegueta, 21 de Noviembre de 2022

Señor (a):

García García Marina
COORDINADORA

IE FRAY MELCHOR APONTE

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "*Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022*". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información y publicación, en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Bazalar Rueda Vladimir Alfred

DNI: 44749594

ANEXO 6:

Vegueta, 23 de Noviembre de 2022

:
García García Marina
COORDINADORA

IE FRAY MELCHOR APONTE

Presente.-

Autorizo al señor Bazalar Rueda Vladimir Alfred, realizar la investigación con fines académicos.



Lic. García García Marina

COORDINADORA DE LA IE FRAY MELCHOR APONTE

ANEXO 7:

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022

Investigador principal: Bazalar Rueda Vladimir Alfred

Asesor: Mg. Ramos Moreno, Edison Williams

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: *Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022*, cuyo propósito es determinar si relación entre *Gestión del talento humano y la Interacción humana en la calidad de servicio en la institución educativa, de Vegueta, Huaura 2022*. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de una institución de Vegueta).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 20 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. Ramos Moreno, Edison Williams o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Recursos y presupuesto

Es a través de las entrevistas que los autores del presente proyecto de investigación realizaron a distintos letrados y conciliadores extrajudiciales, que se pudo obtener información real y veraz, y con ello poder llegar a desarrollar y responder los objetivos planteados (general y específicos), siendo este recurso de las entrevistas el principal aporte en la obtención de respuestas concretas.

Se tuvo como entrevistados a 03 (cuatro) abogados y 02 (un) conciliador extrajudicial, los cuales coinciden que el método de utilizar la conciliación extrajudicialmente, cumple y sirve con una función muy importante en todo litigio en materia de alimentos, esto toda vez que se acortan plazos y se genera un menor gasto económico en una audiencia de conciliación, que postulando a un proceso de alimentos judicial.

Tabla 1

Recursos humanos

MEF	Recursos Humanos	
2.5.31.12	Investigador	Bazalar Rueda, Vladimir Alfred

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Recursos materiales

Descripción	Cantidad	precio unitario	Importe
Papel bond A4	01 millar	15.00	15.00
Lapiceros	01 caja de lapiceros	8.00	8.00
Lápices	02 unidades	1.00	2.00
Borrador	02 unidades	1.50	3.00
Engrapador	01 unidad	13.00	13.00
Grapas	01 caja	3.50	3.50
Perforadora	01 unidad	25.00	25.00
Resaltador	02 unidades	3.00	6.00
USB	01 unidad	40.00	40.00
Laptop	01 unidad	2300.00	2.300
TOTAL			S/ 2415.50

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Presupuesto

CLASIFICADOR DE GASTOS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO S/.
2.	GASTOS PRESUPUESTARIOS		
2.3.	BIENES Y SERVICIOS		
2.3.1.	Compra de Bienes		
2.3.15	Materiales y útiles		
2.3.15.1	De oficina		
2.3.15.1.2	Papelería en General, útiles y Materiales de Oficina		
	Papel bond A4	01 millar	15.00
	Lapiceros	Una caja	8.00
	Lápices	02	2.00
	Borrador	unidades	3.00
	Engrapador	02	13.00
	Grapas	unidades	3.50
	Perforadora	01 unidad	25.00
	Resaltador	01 caja	6.00
	USB	01 unidad	40.00
	Laptop	02 unidades	2300.00
		01 unidad	
		01 unidad	
2.3.2	Contratación de Servicios		
2.3.21	Viajes		
2.3.21.2	Viajes domésticos		
2.3.21.2 99	Otros Gastos		
	Transporte		450.00
2.3.22	Servicios Básicos, comunicaciones, Publicidad y Difusión		
2.3.22.2	Servicios de Telefonía e Internet		
2.3.22.23	Servicio de Internet		
	Internet		240.00
	telefonía		90.00
	Luz		105.00
2. 3.22	Servicios Básicos, comunicación, Publicidad y Difusión		
2.3.22.4	Servicios de publicidad, Impresiones, Difusión e Imagen Institucional		
2.3.22.4 4	Servicios de impresiones, encuadernación y Empastado		
	Impresiones	1 millar	150.00
	Fotocopias	50 copias	5.00
	S/. TOTAL		2,555.50

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Financiamiento

Tabla 4

Financiamiento

Entidad financiadora	Monto	Porcentaje
Investigador	S/ 2,555.50	100%

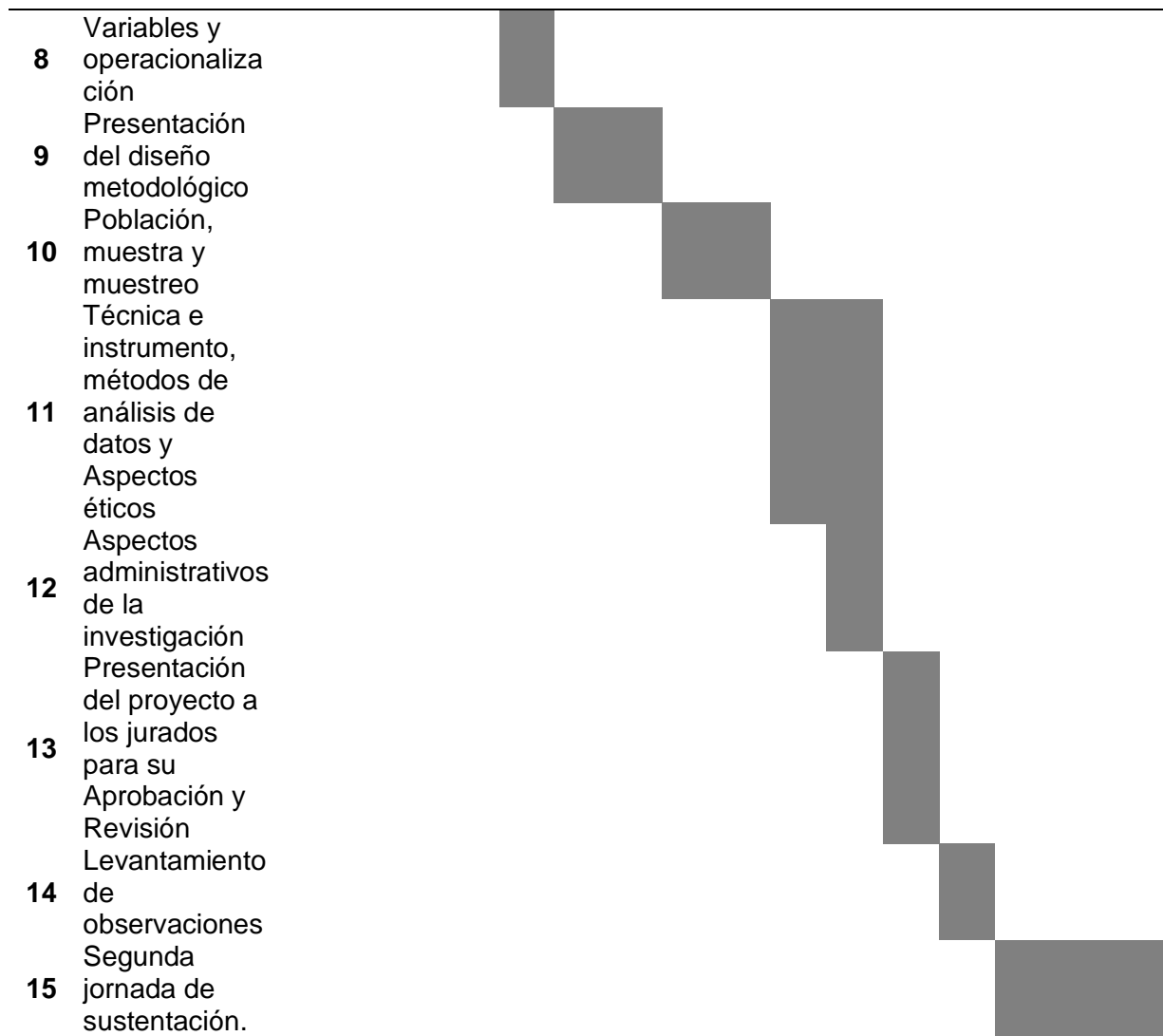
Fuente: Elaboración propia.

4.3 Cronograma de ejecución

Tabla 5

Cronograma de ejecución

Nú m.	Actividades	Setiembre					Octubre				Noviembre				Diciembre			
		se m 1	se m 2	se m 3	se m 4	se m 5	se m 6	se m 7	se m 8	se m 9	se m 10	se m 11	se m 12	se m 13	se m 14	se m 15	se m 16	
1	Elaboración del proyecto	■																
2	Presentación del esquema de la investigación	■	■															
3	Formulación de título de investigación	■	■	■														
4	Planteamiento del problema Justificación, hipótesis y objetivos de la investigación	■	■	■	■													
5	Elaboración de antecedentes y marco teórico			■	■													
6	Diseño, tipo y nivel de investigación				■	■												



Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una institución educativa de Vegueta, Huaura 2022", cuyo autor es BAZALAR RUEDA VLADIMIR ALFRED, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BURGOS BARDALES ROGER DNI: 07497178 ORCID: 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 22- 07-2023 18:33:02

Código documento Trilce: TRI - 0570206